

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYERTAAN  
MASYARAKAT TERHADAP TAKAFUL**

**HAFIZAH ZAINAL**

**SARJANA SAINS (PENGURUSAN)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
DISEMBER 2013**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYERTAAN  
MASYARAKAT TERHADAP TAKAFUL**

**Oleh**

**HAFIZAH ZAINAL**

**Desertasi Diserahkan Kepada  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,  
Universiti Utara Malaysia,  
Sebagai Memenuhi Syarat Untuk Pengijazahan Sarjana**

## **KEBENARAN UNTUK MENGGUNAKAN**

Dalam membentangkan desertasi ini sebagai memenuhi keperluan untuk penganugerahan ijazah pasca siswazah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan universiti ini boleh mendapatkan desertasi ini secara percuma untuk pemeriksaan. Saya juga bersetuju bahawa, kebenaran untuk membuat salinan desertasi ini dalam apa cara sekalipun sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya dengan tujuan ilmiah, boleh diberikan oleh penyelia atau semasa ketiadaan mereka, boleh diberikan oleh Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business di mana saya menjalankan desertasi ini. Adalah difahamkan bahawa, sebarang salinan atau penerbitan atau penggunaan bahagian desertasi ini untuk kepentingan kewangan adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Adalah perlu untuk memahami juga bahawa, pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan pihak UUM untuk sebarang kegunaan kesarjanaan yang boleh dibuat daripada apa-apa bahan yang terdapat dalam desertasi saya.

Sebarang permintaan kebenaran untuk membuat salinan atau menggunakan bahan-bahan dalam desertasi ini secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dialamatkan kepada;

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman.

## ABSTRAK

Takaful merupakan insurans Islam yang mana alternatif insurans konvensional yang paling sesuai kepada individu dan institusi kewangan. Insurans Islam (takaful) dan konvensional merupakan dua kontrak yang berbeza walaupun kedua-duanya mempunyai matlamat yang sama iaitu mengurangkan bebanan kewangan dan melindungi peserta mereka daripada kesukaran. Secara umumnya, masyarakat Islam itu sendiri tidak sepenuhnya menerima dan melanggan perkhidmatan yang ditawarkan oleh takaful disebabkan kurangnya kesedaran terhadap peranan takaful dalam ekonomi dan kehidupan mereka walaupun pada asasnya mengetahui syarikat takaful telah beroperasi dan mengikuti prinsip-prinsip Islam yang bebas dari *riba*, *maysir* dan *gharar*. Tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap takaful dalam memberi pemahaman dan pendedahan terhadap produk yang lebih baik serta menguntungkan berbanding syarikat insurans konvensional. Selain itu, penyelidikan ini juga bertujuan membantu memberikan informasi terutamanya kepada masyarakat Islam itu sendiri amnya dan khasnya kepada masyarakat berbilang kaum di Malaysia kerana mungkin kurangnya kesedaran dan pengetahuan mengenai kewujudan sistem takaful di Malaysia. Dengan melibatkan sejumlah 330 responden dalam penyelidikan ini, soalan kaji selidik berstruktur telah di edarkan kepada pelajar ijazah lanjutan dalam pelbagai bidang di Universiti Utara Malaysia, Kedah. Objektif utama penyelidikan adalah untuk mendapatkan maklumat mengapa sambutan dari masyarakat Malaysia terutamanya dan amnya masih kurang menyertai takaful ataupun tidak memilih takaful bagi keperluan insurans mereka. Penyelidikan ini menguji empat hipotesis utama yang berhubung kait faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap takaful. Hasil dapatan menunjukkan faktor demografi, kefahaman dan kesedaran awam mempunyai hubungan signifikan yang positif. Manakala faktor persepsi kualiti perkhidmatan tidak terdapat hubungan yang signifikan dan bernilai negatif. Kesemua hipotesis ini diuji menggunakan teknik Analisis Ujian-T Sampel Terbuka, Analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) dan Analisis Korelasi *Pearson*. Keputusan penyelidikan tersebut membawa kepada cadangan khusus kepada pihak pengendali takaful, kerajaan dan penyelidikan akan datang.

## ABSTRACT

Takaful is Islamic insurance which is the most suitable alternate of conventional insurance for individuals and financial institutions. Takaful and conventional insurances are two different contracts even though both have the same goal, which is to reduce the financial burden and protect their participants from difficulties. In general, takaful services are not fully accepted and subscribed by the Islamic community themselves due to the lack of awareness of takaful roles in their lives and their economy even though the takaful services (products) are known to be managed and operate on Islamic principles which are free from *riba*, *maysir* and *gharar*. The purpose of this research is to examine the factors that influencing participation of society towards takaful in order to provide better understanding and exposure the products whereby more profitable than conventional insurance companies. In addition, this research also aims to provide information especially to the Muslim community itself and the multi-racial society in Malaysia because among of them are possibility to lack of awareness and knowledge about the existence takaful system in Malaysia. By involving a total of 330 respondents in this research, a structured survey questions were distributed to graduate students in various disciplines in Universiti Utara Malaysia, Kedah. The main objective of this research is to gain information why Malaysian community especially from the Islamic community is not fully participating in takaful or not subscribing takaful for their insurance needs. This study tested four main hypotheses related to the factors that influence the community participation in takaful. The results showed that demographic factors, understanding and public awareness have significant positive relationship. While the perception of service quality factors are not significant relationship and negative value. All hypotheses were tested using techniques of Interdependent Sample t-test, One Way ANOVA and Pearson correlation analysis. Hence, the results have lead to the specific recommendations towards takaful operator, government and future researcher.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dipanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah kurnia serta keizinanNya yang telah memberi kekuatan dan keupayaan kepada penyelidik untuk menyiapkan disertasi ini dalam tempoh yang ditetapkan. Sekalung penghargaan dan terima kasih tidak terhingga kepada penyelia, Prof. Madya Dr. Azizi Bin Abu Bakar di atas segala bimbingan, nasihat, perhatian yang tidak ternilai dalam menyelia disertasi ini dari permulaan sehingga berjaya menyiapkan disertasi ini dengan sempurna. Jasa beliau yang sanggup meluangkan masa dalam urusan penyeliaan ini amatlah dihargai.

Terima kasih juga diucapkan kepada Dekan *Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business*, kakitangan akademik dan bukan akademik dari Perpustakaan Sultanah Bahiyah dan semua fakulti di Universiti Utara Malaysia di atas kerjasama secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan disertasi ini. Terima kasih juga tidak terhingga kepada responden yang terlibat dalam meluangkan masa dalam memberi maklumbalas dengan mengembalikan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada mereka.

Segunung penghargaan dan ucapan terima kasih tidak terhingga diucapkan juga kepada kedua ibubapa iaitu En. Zainal Abd. Hamid dan Pn. Samsinah Hashim di atas segala sokongan, pengorbanan, dan doa mereka yang telah mengiringi kejayaan pada hari ini. Didikan, pengorbanan dan dorongan nasihat yang tidak putus daripada mereka ini menjadi mercu kekuatan kepada penyelidik untuk berjuang dalam menyiapkan disertasi ini. Kepada adik-beradik dan seluruh ahli keluarga yang juga tidak pernah jemu dalam memberikan nasihat dan motivasi kepada penyelidik semasa berada di saat kesukaran amat dihargai.

Akhir sekali, tidak lupa juga diucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu penyelidik dalam segala hal termasuklah perkongsian ilmu, idea dan komen sejak dari permulaan disertasi ini dijalankan sehinggalah dapat menyiapkan disertasi ini dengan sempurna. Jasa kalian amat dihargai, hanya Allah s.w.t sahaja yang dapat membalasnya.

## ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
Kebenaran Untuk Menggunakan	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Penghargaan	v
Isi Kandungan	vi
Senarai Jadual	x
Senarai Gambar Rajah	xi
Senarai Singkatan Perkataan	xii

## BAB PERTAMA

### PENGENALAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Penyataan Masalah	4
1.2	Persoalan Kajian	8
1.3	Objektif Kajian	9
1.4	Kepentingan Kajian	10
1.5	Skop Kajian	12
1.6	Batasan Kajian	12
1.6.1	Kos	12
1.6.2	Kekangan Masa	13
1.6.3	Data dan Maklumat	14
1.7	Organisasi Tesis	14
1.8	Takrifan Istilah Utama	15
1.8.1	Gharar	15
1.8.2	Maysir	16
1.8.3	Riba'	16
1.8.4	Tabarru'	17
1.8.5	Mudharabah/ Wakalah	17

## **BAB KEDUA**

### **ULASAN KARYA**

2.0	Pengenalan	19
2.1	Definisi Insurans	20
2.1	Definisi dan Perkembangan Takaful	20
2.3	Bantahan Islam Terhadap Konsep Insurans Barat	24
2.4	Perbezaan antara Takaful dan Insurans Konvensional	26
	2.4.1 Perbezaan dari Sudut Hukum syariah	26
	2.4.2 Kesan Perbezaan antara Kontrak Takaful dan Insurans	28
2.5	Kegunaan Takaful	31
2.6	Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	32
2.7	Faktor Demografi dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	33
	2.7.1 Umur	33
	2.7.2 Jantina	35
	2.7.3 Pendapatan	36
2.8	Kesedaran Awam dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	37
2.9	Persepsi Kualiti Perkhidmatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	39
2.10	Kefahaman dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	41
2.11	Kesimpulan	42

## **BAB KETIGA**

### **METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pengenalan	43
3.1	Rangka Kerja Kajian	44
3.2	Hipotesis	47
3.3	Rekabentuk Kajian	48
3.4	Definisi Operasi	51
	3.4.1 Penyertaan Masyarakat	51
	3.4.2 Faktor Demografi	52
	3.4.3 Kefahaman	52
	3.4.4 Kesedaran Awam	53
	3.4.5 Persepsi Kualiti Perkhidmatan	54
3.5	Pengukuran Pembolehubah/Instrumen	55
	3.5.1 Pembolehubah dan Pengukuran	55
	3.5.2 Tafsiran Pembolehubah	55
	3.5.3 Pengukuran Kepada Penyertaan Masyarakat	56



3.5.4	Pengukuran Kepada Kefahaman	58
3.5.5	Pengukuran Kepada Kesedaran Awam	60
3.5.6	Pengukuran Kepada Persepsi Kualiti Perkhidmatan	61
3.6	Populasi dan Sampel	63
3.6.1	Populasi	63
3.6.2	Saiz Sampel	64
3.6.3	Unit Analisis	66
3.7	Proses Pengumpulan Data	67
3.7.1	Data Primer	67
3.7.2	Data Sekunder	67
3.8	Teknik-teknik Analisis Data	68
3.9	Kajian Rintis	70
3.10	Analisis Data	72
3.10.1	Penyelidikan Deskriptif	73
3.10.2	Penyelidikan Inferensi	73
3.10.2.1	Ujian-T	74
3.10.2.2	Ujian Varians (ANOVA)	75
3.10.2.3	Pekali Korelasi Pearson	75
3.11	Kesimpulan	76

## **BAB EMPAT**

### **DAPATAN DAN PERBINCANGAN**

4.0	Pengenalan	77
4.1	Kadar Respon	78
4.2	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	78
4.3	Analisis Deskriptif	85
4.4	Faktor Demografi dan Penyertaan Masyarakat	87
4.4.1	Hipotesis 1	87
4.4.1.1	Analisis Ujian-T (Sampel Bebas)	87
4.4.1.2	Analisis Varians Satu Hala ( <i>One Way ANOVA</i> )	89
4.5	Analisis Korelasi Pearson	91
4.6	Hipotesis 2	94
4.7	Hipotesis 3	95
4.8	Hipotesis 4	96
4.9	Rumusan	99

**BAB LIMA**  
**KESIMPULAN DAN CADANGAN**

5.0	Pengenalan	101
5.1	Perbincangan Objektif	103
5.1.1	Perbincangan Objektif Pertama	103
5.1.2	Perbincangan Objektif Kedua	104
5.1.3	Perbincangan Objektif Ketiga	105
5.1.4	Perbincangan Objektif Keempat	107
5.2	Batasan Kajian	108
5.3	Cadangan	109
5.3.1	Pihak Pengendali Takaful	110
5.3.2	Peranan Pihak Kerajaan	111
5.3.3	Penyelidik Akan Datang	111
5.4	Kesimpulan	113
5.5	Bibliografi	114
	Lampiran	124

## SENARAI JADUAL

NAMA JADUAL	MUKA SURAT
Jadual 3.1 : Item-item Penyertaan Masyarakat terhadap Sistem dan Konsep Takaful	57
Jadual 3.2 : Item-item Kefahaman terhadap Sistem dan Konsep Takaful	59
Jadual 3.3 : Item-item Kesedaran Awam terhadap Takaful	60
Jadual 3.4 : Item-item Persepsi Kualiti Perkhidmatan	62
Jadual 3.5 : Jumlah Pelajar Mengikut Fakulti	64
Jadual 3.6 : Format skala Likert 5 poin	70
Jadual 3.7 : Tafsiran Kekuatan Pekali Korelasi	76
Jadual 4.1 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	79
Jadual 4.2 : Ciri-ciri Demografi Responden	81
Jadual 4.3 : Insurans yang Paling Sesuai dengan Keperluan Responden	84
Jadual 4.4 : Insurans yang dilangani/Miliki oleh Responden	85
Jadual 4.5 : Statistik Deskriptif bagi Semua Pembolehubah	86
Jadual 4.6 : Ujian-t Sampel Bebas untuk Perbezaan antara Jantina dan Penyertaan Masyarakat	88
Jadual 4.7 : Ujian Analisis Varians Satu Hala (One-Way ANOVA) antara Umur dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	90
Jadual 4.8 : Ujian Analisis Varians Satu Hala ( <i>One-Way</i> ANOVA) antara Pendapatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	91
Jadual 4.9 : Keputusan Korelasi Pearson	93
Jadual 4.10 : Hubungan Antara Dimensi Kefahaman Dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	95
Jadual 4.11 : Hubungan Antara Dimensi Kesedaran Awam dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	96
Jadual 4.12 : Hubungan Antara Dimensi persepsi kualiti perkhidmatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	97
Jadual 4.13 : Kesimpulan Pengujian Hipotesis antara Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	99

## **SENARAI GAMBARAJAH**

### **NAMA RAJAH**

### **MUKA SURAT**

Rajah 3.1:	Rangka Kerja Kajian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	45
------------	---	----

## SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

ANOVA	<i>Analysis of Variances Test</i>
COB	College of Business
CAS	College of Arts and Sciences
COLGIS	College of Law, Government and International Studies
H	Hipotesis
H1	Hipotesis Alternate
H0	Null Hipotesis
HEP	Hal Ehwal Pelajar
HTML	Hypertext markup Language
M	Masihi
MDRT	Million Dollar Round Table
N	Simbol Populasi
P	Simbol Signifikan
R	Simbol Korelasi
RM	Mata Wang Malaysia
S	Simbol Sampel
SIG.	Signifikan
SME	Small Medium Enterprise
SPSS	Statistical Package for Social Science
TN	Takaful Nasional
UUM	Universiti Utara Malaysia
WWW	World Wide Web

# **BAB PERTAMA**

## **PENGENALAN**

### **1.0 Pengenalan**

Sektor perkhidmatan ekonomi dunia telah berkembang dengan pesatnya semenjak Perang Dunia ke-II. Industri insurans dunia telah meningkat kepada purata dua digit iaitu melebihi 10% semenjak tahun 1950. Menurut Browne & Kim (1993), pada pertengahan abad ke-18 telah berlakunya peningkatan di dalam industri insurans hayat antarabangsa iaitu melebihi purata tahunan sebanyak 25%.

Insurans Islam (Takaful) dan konvensional merupakan dua kontrak yang berbeza walaupun kedua-duanya mempunyai matlamat yang sama iaitu mengurangkan bebanan kewangan dan melindungi peserta mereka dari berlakunya sebarang bencana, kerugian akibat kemalangan seperti kebakaran, banjir, ribut dan sebagainya. Di samping itu, kontrak insurans Takaful dan konvensional merupakan sebahagian daripada pengurusan risiko korporat (Abdul Hamid, Jamil & Bany Ariffin, 2009). Perbezaan yang nyata antara kedua-dua insurans tersebut ialah Takaful merupakan insurans Islam berdasarkan undang-undang syariah, manakala insurans konvensional adalah sebaliknya. Kedua-duanya mempunyai sifat yang hampir sama seperti operasi perniagaan insurans, produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Jawatankuasa Fatwa Majlis Kebangsaan bagi Hal Ehwal Agama Islam Malaysia, Muzakarah (Persidangan) yang ke-89 pada 14-16 Disember, 2009 yang lalu telah membincangkan dan mengeluarkan fatwa bahawa mana-mana insurans hayat konvensional adalah bercanggah dengan undang-undang Islam (Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2009). Muzakarah ini termasuklah perbincangan mengenai tatacara di dalam mempromosikan produk-produk konvensional. Persidangan ini mendapati bahawa sistem Takaful yang berlandaskan hukum syariah ini sedang berkembang pesat. Justeru, produk ini memerlukan sokongan dan penyertaan daripada masyarakat Islam itu sendiri agar dapat memperkembangkan dan memperluaskan lagi sistem muamalat Islam berbanding sistem konvensional.

Oleh hal demikian, umat Islam adalah dilarang daripada mempromosikan produk-produk insurans konvensional yang berasaskan *riba*'. Walaubagaimanapun, pendapatan dan komisen yang diperolehi semasa tempoh peralihan daripada sistem konvensional kepada Takaful boleh diterima (Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2009). Seperti yang dibincangkan di atas, pengharaman terhadap insurans konvensional adalah disebabkan ianya mempunyai unsur-unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*' dalam sistem operasinya. Ini dibuktikan berdasarkan keputusan Mukhtamar Agung Berkenaan Ekonomi Islam menyatakan insurans jenis perniagaan adalah haram disebabkan oleh unsure *riba*' dan *gharar*. Hal yang berbangkit mengenai kemusykilan terhadap hukum insurans konvensional telah bersidang semenjak tahun 1976M di Mekah yang disertai hampir 200 para sarjana Islam bagi membincangkan masalah berkenaan (wordpress, 2009).

Secara umumnya, masyarakat Islam itu sendiri tidak sepenuhnya menerima dan melanggan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful disebabkan kurangnya kesedaran terhadap peranan Takaful dalam ekonomi dan kehidupan mereka walaupun pada asasnya mengetahui syarikat Takaful beroperasi dan mengikuti prinsip-prinsip Islam. Setiap perkhidmatan dan transaksi yang ditawarkan oleh Takaful adalah mengutamakan prinsip keadilan, ketelusan, dan kerjasama di antara peserta.

Semenjak beberapa tahun kebelakangan ini, pengetahuan mengenai insurans sebagai alat yang penting untuk melindungi diri, keluarga dan kehilangan harta benda semakin meningkat. Keadaan ini berlaku apabila pembelian insurans konvensional dan Takaful oleh pengguna telah meningkat dengan mendadak dari tahun ke setahun. Pasaran Takaful global berada pada pasaran sebanyak \$12 bilion dan mempunyai kadar pertumbuhan tahunan sebanyak 21% tahun demi tahun. Walaupun krisis pasaran kewangan dilanda kemelesetan pada tahun 2008, namun pasaran Takaful tidak terjejas (Sadiq, 2013).

Tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam memberi pemahaman dan pendedahan terhadap produk yang lebih baik serta menguntungkan berbanding syarikat insurans konvensional. Selain itu, penyelidikan ini juga bertujuan membantu memberikan maklumat terutamanya kepada masyarakat Islam itu sendiri amnya dan khasnya kepada masyarakat berbilang kaum di Malaysia kerana mungkin kurangnya kesedaran dan



pengetahuan mengenai kewujudan sistem Takaful di Malaysia. Produk-produk yang ditawarkan oleh pengendali Takaful di Malaysia adalah berlandaskan undang-undang Islam. Oleh itu, perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful menjadi pesaing kepada insurans konvensional yang pada umumnya telah lama beroperasi di Malaysia dan mempunyai pengalaman perniagaan insurans yang lebih luas berbanding Takaful itu sendiri.

### **1.1 Penyataan Masalah**

Industri Takaful telah diperkenalkan lebih 27 tahun lalu di Malaysia dan telah mengalami pertumbuhan serta transformasi yang pesat. Pada mulanya Takaful bermula dengan sebuah industri insurans yang menawarkan produk asas yang begitu terhad, kemudian ianya berkembang dan mengalami proses inovasi dengan kepelbagaian produk yang ditawarkan dan kini ianya diintegrasikan ke dalam sistem kewangan. Kejayaan ini dicapai melalui kerjasama yang utuh di antara Bank Negara Malaysia dan pengendali-pengendali Takaful yang berkhidmat dalam memastikan industri Takaful berdaya tahan, dinamik dan cekap berbanding industri insurans konvensional.

Oleh hal itu, kita dapat lihat proses perkembangan yang pesat ini menunjukkan industri Takaful di Malaysia mempunyai pasaran yang lebih luas berbanding insurans konvensional kerana Islam merupakan agama yang paling meluas dianuti di Malaysia dengan perkadaran 61.3%. Sebagai negara berbilang kaum, antara agama lain yang

dianuti adalah Buddha 19.8%, Kristian 9.2% dan Hindu 6.3%. Berdasarkan banci penduduk pada tahun 2010 menunjukkan keseluruhan rakyat Malaysia adalah kira-kira 28.3 juta orang (<http://www.statistics.gov.my>: 2011).

Justeru itu, walaupun agama Islam adalah yang paling luas dianuti oleh penduduk di Malaysia berbanding agama lain, namun masih ramai masyarakat beragama Islam di Malaysia masih tidak bersedia untuk menyertai perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful. Secara umumnya, kebanyakan masyarakat Islam di Malaysia tidak tahu dan memahami konsep-konsep yang dilaksanakan dalam operasi Takaful dan juga produk yang ditawarkan terutamanya dari segi istilah yang menggunakan perkataan bahasa Arab (Utusan Malaysia, 7 Ogos 2012). Kenyataan ini disokong oleh penyelidikan Syukriah (2004), yang telah membuat kajian mengenai sambutan masyarakat di Bagan Serai mendapati 33% daripada responden dalam skim Takaful, 22% mengambil bahagian dalam insurans konvensional dan 45% tidak mengambil bahagian dalam mana-mana insurans atau Takaful. Manakala, kajian oleh Aziz (2003), menunjukkan penerimaan Takaful dalam kalangan kakitangan Universiti menunjukkan tindak balas yang agak rendah. Alasan yang diberikan oleh penyelidik adalah maklumat awam mengenai Takaful adalah tidak jelas, dan mereka sendiri tidak faham apa yang dimaksudkan dengan Takaful. Oleh demikian, mereka berpendapat bahawa perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat-syarikat insurans konvensional adalah sama dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful walaupun mereka tahu bahawa insurans konvensional itu sendiri mempunyai unsur *gharar*, *maysir* dan *riba* yang melanggar undang-undang Islam.

Berdasarkan industri insurans dunia, insurans konvensional merupakan pemain utama dalam menguasai pasaran pada masa ini. Namun, pertumbuhan Takaful mencatatkan perkembangan yang lebih baik walaupun masih kecil peratusan penguasaannya berbanding insurans konvensional iaitu 11% sahaja (Utusan Malaysia:11 Jun 2013). Perkembangan yang memberangsangkan ini adalah disebabkan sambutan peserta bukan muslim yang menggalakkan berikutan faedah unik yang ditawarkan oleh Takaful iaitu dicatatkan adalah bagi segmen Takaful biasa, 40% penyumbang adalah bukan Muslim manakala suku daripada keseluruhan pelanggan segmen Takaful keluarga adalah dari golongan berkenaan manakala bagi pasaran antarabangsa, Takaful keluarga dijangka mencecah AS\$4.3 bilion (RM13.33 bilion) dalam tempoh lima tahun akan datang (Berita Harian: 11 Jun 2013).

Ejen wanita pertama dari Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. yang melepasi paras “*Million Dollar Round Table*” (MDRT) iaitu Zuraidah Hanim Ibrahim berkata di dalam akhbar Utusan Melayu pada 7 Ogos 2012 bahawa:

“Hanya 10% daripada penduduk Malaysia mempunyai perlindungan Takaful berbanding 42% yang memiliki perlindungan insurans. Pasaran yang belum diterokai itu sebenarnya dalam pasaran berpendapatan tinggi, mereka memiliki polisi insurans, dan mahukan perlindungan yang lebih tinggi dan baik”.

Berdasarkan penyelidikan kajian lepas, kesimpulannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful:

- 1) Kurangnya memahami istilah yang dilaksanakan dalam operasi Takaful. Ini kerana kebanyakan definisi-definisi Takaful menggunakan perkataan dalam bahasa arab.
- 2) Pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk tahu produk yang ditawarkan oleh Takaful. Mereka mengambil sikap tidak mahu untuk membandingkan insurans konvensional kerana menganggap ianya adalah pilihan yang tepat, murah, mudah untuk didapati dan terbaik berbanding Takaful.
- 3) Pertimbangan perkhidmatan Takaful tidak penting dan bukan satu keperluan dalam kehidupan.

Berdasarkan pemerhatian jurnal-jurnal kajian sebelum ini, terdapat banyak penyelidikan saintifik telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful tetapi ia adalah terhad kerana kebanyakan penyelidik lebih memberi tumpuan kepada masyarakat umum dan ejen Takaful itu sendiri dan tidak spesifik kepada pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia (UUM). Jadi, penyelidik merasakan ia adalah perlu untuk mengkaji dan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful dan hubungan antara pembolehubah tertentu yang wujud berdasarkan persepsi pelajar-pelajar pasca siswazah di UUM.

## **1.2 Persoalan Kajian**

Persoalan kajian yang akan dijawab di dalam penyelidikan ini ialah:

- 1) Adakah terdapat perbezaan yang wujud di antara faktor demografi (jantina, umur, pendapatan) dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful?
- 2) Adakah terdapat hubungan di antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
- 3) Adakah terdapat hubungan di antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
- 4) Adakah terdapat hubungan di antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

### **1.3 Objektif Kajian**

Objektif utama penyelidikan ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful terutamanya daripada masyarakat Islam itu sendiri bagi memenuhi keperluan insurans mereka. Secara khususnya, penyelidikan ini adalah untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan di antara faktor demografi seperti pendapatan, jantina, dan umur dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh Takaful. Di samping itu, penyelidikan ini juga menilai tahap penerimaan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful serta halangan-halangan yang mungkin wujud dalam kalangan mereka.

Objektif khusus penyelidikan ini ialah:

- 1) Untuk mengkaji adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
  - 1a) Untuk mengkaji adakah terdapat perbezaan antara jantina dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
  - 1b) Untuk mengkaji adakah terdapat perbezaan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
  - 1c) Untuk mengkaji adakah terdapat perbezaan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

- 2) Untuk mengenal pasti adakah terdapat hubungan signifikan di antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
- 3) Untuk mengenal pasti adakah terdapat hubungan signifikan di antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.
- 4) Untuk mengenal pasti adakah terdapat hubungan signifikan di antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

#### **1.4 Kepentingan Kajian**

Penyelidikan ini bertujuan untuk memberi pemahaman dan pendedahan kepada masyarakat mengenai produk yang ditawarkan oleh syarikat Takaful adalah lebih baik serta menguntungkan berbanding syarikat insurans konvensional yang secara jelasnya melanggar prinsip-prinsip syariah. Penyelidikan ini juga penting untuk menguji tahap kesedaran pelajar-pelajar pasca siswazah terhadap skim, produk-produk yang ditawarkan serta manfaat yang akan diperolehi apabila mereka menjadi peserta Takaful kelak.

Selain itu, penyelidikan ini juga bertujuan membantu memberi maklumat terutamanya kepada masyarakat Islam sendiri mengenai kewujudan produk Takaful di pasaran kerana mungkin kurangnya kesedaran dan pengetahuan mengenai kepentingan insurans dalam melindungi kehidupan mereka terutamanya pelajar universiti. Penyampaian

maklumat dan kaedah promosi mempunyai hubung kait ke atas penyertaan dan permintaan masyarakat terhadap Takaful. Oleh itu, hasil penyelidikan ini boleh menentukan faktor-faktor lain yang mempengaruhi penyertaan masyarakat di mana faktor-faktor inilah yang akan meningkatkan lagi penyertaan masyarakat dalam Takaful.

Justeru, keputusan daripada penyelidikan ini dapat membantu meningkatkan bilangan peserta dalam Takaful dan kemudian dapat membangunkan ekonomi Islam di Malaysia. Ini kerana, pelajar-pelajar pasca siswazah merupakan aset penting dalam pertumbuhan Takaful khasnya dan ekonomi Islam amnya. Selain itu, golongan terpelajar ini sering terdedah dengan pelbagai maklumat semasa terutamanya dari segi ekonomi, kewangan dan perniagaan. Tambahan pula, mereka merupakan pewaris negara yang berilmu yang mana hampir keseluruhannya terdiri daripada pelajar sepenuh masa di mana mereka tidak mempunyai insurans perlindungan sendiri disebabkan tiada pendapatan tetap dan hanya bergantung kepada insurans yang disediakan oleh pihak universiti semasa dalam tempoh pengajian. Di samping itu, penyelidikan ini juga berharap pengendali Takaful dapat memperolehi alternatif baru bagi menyelesaikan masalah semasa bagi meningkatkan penyertaan masyarakat yang mana kedua-dua pihak mendapat keuntungan daripada konsep *Tabbaru'* dan kemudian boleh bergerak ke hadapan berbanding dengan syarikat-syarikat insurans konvensional yang lain.



## **1.5 Skop Kajian**

Tujuan utama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam kalangan pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia di dalam pelbagai jurusan akademik. Ianya melibatkan penglibatan mereka dalam penyelidikan ini adalah untuk mengetahui persepsi mereka mengenai penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam kalangan masyarakat. Namun, responden kajian ini tidak melibatkan penglibatan pelajar luar negara kerana penyelidikan ini hanya tertumpu kepada penyertaan masyarakat terhadap Takaful yang terdiri daripada warganegara Malaysia sahaja.

## **1.6 Batasan Kajian**

Terdapat beberapa batasan yang dihadapi ketika menyelia dan menyempurnakan penyelidikan ini. Antara batasan-batasan tersebut ialah:

### **1.6.1 Kos**

Dalam menyempurnakan penyelidikan ini, ianya telah melibatkan banyak kos dari pelbagai sudut. Ianya bukan sahaja dari segi kewangan, tetapi juga dari segi masa dan tenaga yang telah digunakan. Banyak usaha diletakkan di dalam proses pengumpulan

data dan analisis. Pada peringkat ini, pelbagai masalah dan kekangan masa dihadapi bagi menyempurnakan pengumpulan data yang sempurna dan dapat digunapakai untuk dianalisis. Ini kerana, terdapat banyak pelajar tidak menjawab soalan dengan sempurna dan meninggalkan tempat kosong. Ini mempengaruhi hasil analisis data yang tidak sah. Kos lain yang terlibat seperti kos photostat dan pengedaran soal selidik. Tambahan pula, kajian rintis terpaksa diulang beberapa kali untuk mendapatkan soalan yang dinyatakan di dalam borang soal selidik adalah selari dan sah berdasarkan fenomena yang dikaji.

#### **1.6.2 Kekangan masa**

Masa yang diberikan adalah terhad kepada beberapa bulan sahaja untuk menyempurnakan penyelidikan ini. Oleh demikian, pengumpulan data, analisis data dan pencarian ulasan karya bagi menyokong kenyataan di dalam penyelidikan ini adalah agak terhad dan tertumpu kepada beberapa perspektif tertentu sahaja. Kekurangan karya dan penyelidikan terdahulu yang dikeluarkan berkenaan tajuk utama kajian ini menyukarkan lagi pencarian tersebut. Dengan mengenalpasti faktor kekurangan ini, pendapat yang komprehensif di dalam isu yang dibincangkan di dalam kajian ini mungkin sukar untuk dikeluarkan. Responden diberikan masa yang terhad untuk menjawab soalan soal selidik kerana kesuntukan masa yang ada.

### **1.6.3 Data dan Maklumat**

Maklumat yang terkumpul adalah terhad kerana kekurangan kajian lepas yang spesifik mengenai tajuk kajian yang dikaji. Selain itu, data dari responden juga adalah kecil dan terhad kepada golongan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi sahaja. Oleh itu, kesimpulan yang menyeluruh mengenai hasil kajian ini adalah terhad kepada had-had tertentu sahaja. Menurut Christopher dan Kevin (2003), soal selidik yang diuji keatas sampel responden yang kecil akan memberi kuasa yang terhad keatas hasil kajian.

## **1.7 Organisasi tesis**

Penyelidikan ini mengandungi lima bab. Bab satu mengandungi pengenalan ringkas kajian, objektif kajian, skop dan organisasi kajian semasa. Di bab dua, ulasan karya mengenai penyertaan masyarakat terhadap Takaful diberi fokus yang spesifik. Ianya banyak membincangkan perbandingan di antara insurans Takaful dan konvensional insurans. Bab tiga menghuraikan metodologi kajian. Ini termasuklah rangka kerja kajian, hipotesis kajian, pemilihan pembolehubah, reka bentuk pensampelan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Dapatan kajian ini dan analisis data secara terperinci akan dibincangkan di bab empat. Bab lima menerangkan secara ringkas mengenai kesimpulan keseluruhan penyelidikan ini dengan memberikan implikasi dan cadangan-cadangan kepada pihak pengendali Takaful, kerajaan dan juga kepada penyelidikan pada masa hadapan.

## 1.8 Takrifan Istilah Utama

Sistem Takaful dalam Islam perlu bebas dari elemen- elemen seperti *gharar*, *maysir* dan *riba* (Mohd Fadzli, 1996). Ketiga-tiga elemen tersebut merupakan elemen yang ditegah dalam sistem operasi Takaful. Ianya bertujuan untuk memastikan bahawa setiap aktiviti yang dilakukan di dalam Takaful adalah benar-benar mematuhi hukum syariah dan ianya juga dapat membezakan antara Takaful dan insurans konvensional (Mohd Ma'sum, 2013a). Antara elemen-elemen dalam sistem Takaful adalah seperti berikut:

### 1.8.1 Gharar :

Menurut Mohd Fadzli (1996), *gharar* bermakna tidak jelas. Islam memastikan setiap kontrak atau perjanjian atau akad yang dimaterai di antara pihak-pihak tertentu hendaklah dinyatakan dengan jelas mengenai perkara yang diakadkan tersebut. Manamana perjanjian yang mengandungi berat sebelah bagi satu pihak sehingga mendatangkan kerugian atau mudarat, ia merujuk kepada *gharar*. Sebagai contoh, pemegang polisi tidak akan menerima apa-apa bayaran balik premium atau wang secara percuma. Menurut Mazhab Imam al-Shafie, *gharar* adalah kontrak atau akad yang tersembunyi antara dua pihak. Manakala menurut Fahimah dan Shamsiah (2011) *gharar* membawa maksud ketidakpastian, bahaya, penipuan, salah tanggapan, sesuatu yang tidak diketahui akibatnya.

### **1.8.2 Maysir :**

Ianya bermaksud terdapat unsur perjudian. *Maysir* berlaku hasil daripada lanjutan terdapatnya unsur gharar (Mohd. Ma'sum, 2013b). Pemegang polisi insurans nyawa yang meninggal dunia sebelum tamat tempoh dan hanya membayar sebahagian jumlah premium seperti yang dijanjikan, apabila mereka diberikan pampasan yang tidak dijelaskan asal-usulnya akan dianggap sebagai perjudian oleh Islam. Ini kerana, keuntungan daripada peniagaan insurans adalah dilihat sebagai hasil yang berunsurkan perjudian disebabkan daripada pengalaman penanggungan (*underwriting experience*) (Mohd Fadzli, 1996).

### **1.8.3 Riba' :**

*Riba'* adalah pinjaman atau meminjam dana/pelaburan dan dikenakan bayaran pada kadar faedah yang tetap (Qureshi, 2011). Menurut Nik Ramlah (1991), *riba'* bermaksud suatu peningkatan atau tambahan kepada sesuatu. Contohnya, peningkatan dalam jumlah pinjaman asas dalam sebarang transaksi pinjaman. Isu terhadap *riba'* berlaku apabila terdapatnya perbezaan di dalam sejumlah wang yang dinamakan premium dan pampasan (Nusaibah, 2010). Umumnya, apabila berlaku sebarang bencana oleh peserta, pihak Takaful akan membayar lebih daripada jumlah nilai premium yang dibayar oleh peserta seperti yang dipersetujui di dalam kontrak terutamanya kepada peserta yang baru menyertai Takaful. Ini menunjukkan kedua-dua belah pihak memperoleh keuntungan seperti yang dipersetujui di dalam kontrak dan tidak berat sebelah.

#### **1.8.4 Tabarru' :**

Perkataan *Tabarru'* berasal dari kata kerja Arab yang bermaksud derma, hadiah and sumbangan. Sehubungan itu, para peserta bersetuju untuk menyumbang sebagai *tabarru'*, dan sama-sama mengambil tanggungjawab menolong antara satu sama lain apabila salah seorang peserta mengalami kerugian, bencana dan sebagainya (Mohd. Fadzli, 1996)

#### **1.8.5 Mudharabah/Wakalah:**

Mudharabah bererti perkongsian untung yang memberikan hak kepada pihak yang berkontrak untuk berkongsi keuntungannya, manakala beban bagi kerugian adalah ditanggung oleh peserta (Yon Bahiah, 2004). Tujuan mudharabah adalah untuk mewujudkan kerjasama di antara dua pihak. Manakala dari segi ekonomi, prinsip mudharabah adalah penting bagi membangunkan kegiatan ekonomi masyarakat. Ini dapat dilihat bahawa akad Takaful adalah persetujuan kerjasama antara peserta dan pihak Takaful dalam menyediakan kemudahan perlindungan dengan menawarkan pelbagai perkhidmatan kepada peserta dan sama-sama berkongsi keuntungan.

Perkataan wakalah adalah berasal daripada perkataan bahasa Arab yang bermaksud perwakilan. Wakalah membawa pengertian memelihara, menjaga, menjamin, menyerahkan dan mengganti (Wan Jemizan, 2009). Dari segi pengertian syarak, ia merujuk kepada, "Satu pihak menyerahkan sesuatu urusan yang boleh diwakilkan

mengikut syarak kepada pihak lain ketika pihak yang pertama itu masih hidup" (Wan Jemizan, 2009). Dalam definisi lain, wakalah teknikal bermaksud agensi yang merupakan pengendali Takaful yang mana mendapat bayaran bagi setiap perkhidmatan yang mereka sediakan. Kos ini mungkin pelbagai berdasarkan prestasi pengendali Takaful (Yon Bahiah, 2004).

## **BAB KEDUA**

### **ULASAN KARYA**

#### **2.0 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan mengenai ulasan karya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Sebelum kertas penyelidikan ini membincangkan dengan lebih lanjut mengenai tahap penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam kalangan pelajar-pelajar pasca siswazah, maka lebih baik terlebih dahulu difahami apakah yang ditakrifkan dengan Takaful, perbezaan antara Takaful dan insurans konvensional, dan secara terperinci mengenai kedudukan Takaful itu sendiri di sisi Islam. Justeru itu, dapatlah difahami dengan jelas mengapakah begitu pentingnya isu penyertaan masyarakat terhadap Takaful perlu dikaji terutamanya penerimaannya dalam kalangan para pelajar-pelajar pasca siswazah yang mana mempunyai pendidikan yang lebih tinggi berbanding masyarakat biasa. Daripada itu, keputusan yang terhasil dapat di lihat apakah faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan mereka terhadap Takaful itu sendiri.



## **2.1 Definisi Insurans**

Insurans mengikut Kamus Dewan Edisi ke Empat (2013) bermaksud liabiliti yang ditanggung oleh syarikat untuk menggantikan kerugian dalam pembayaran premium tertentu. Dalam insurans hayat atau insurans am, mengikut polisi perjanjian yang ditandatangani, syarikat insurans akan bersetuju untuk membayar jumlah caruman bagi tempoh tertentu dan juga akan membayar jumlah yang diinsuranskan sekiranya berlaku bencana kepada pemegang polisi (<http://www.fomca.org.my>). Walaubagaimanapun, tidak jelas bagaimana jumlah pampasan yang dijanjikan itu dihasilkan dan bagaimana kerugian boleh diukur dalam bentuk wang sebelum bencana itu berlaku dan pihak syarikat tidak tahu nilai sebenar pampasan yang perlu dibayar pada masa pampasan itu akan dibayar. Ini adalah menunjukkan di mana terdapat ketidakpastian dalam insurans konvensional sebenarnya yang disebut sebagai *gharar*.

## **2.2 Definisi dan Perkembangan Takaful**

Industri Takaful memainkan peranan penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Malaysia terutamanya kepada masyarakat Islam melalui zakat. Tambahan pula, sistem Islam telah mencadangkan bahawa setiap kekayaan harus digunakan sebagai satu alat yang mana dapat menyediakan kepentingan kepada masyarakat secara keseluruhannya (Abu Bakr, 2012). Takaful mempunyai objektif tersendiri di mana ianya mempromosikan sistem ekonomi Islam yang berpandukan kepada kebajikan

rakyat demi melindungi kehidupan, menjaga agama dan perkara yang paling penting iaitu keturunan dan kekayaan rakyat Malaysia dan khususnya masyarakat Islam. Ia juga dikenali sebagai alat penyata kewangan inovatif yang sememangnya mengikuti dan berlandaskan prinsip undang-undang syariah.

Secara umumnya, perkataan insurans asalanya bermaksud suatu kumpulan yang membuat penjimatan atau simpanan dari sekumpulan orang bertujuan meringankan bebanan kewangan individu dan mengelakkan kesulitan perbelanjaan di waktu sukar atau bencana berlaku. Takaful merupakan perkataan arab yang berasal dari kata kerja '*kafal*' yang bermaksud menjaga keperluan antara satu sama lain atau "menjamin antara satu sama lain" (Mohd Fadzli, 1996). Sementara menurut Mohammad Muslehuddin (1988):

“Konsep insurans yang ringkas dan umum ialah persediaan yang dibuat oleh sekumpulan orang yang masing-masing dari mereka menghadapi kerugian kecil yang mana ianya tidak dapat diduga atau diramal akan berlaku. Jadi, apabila kerugian atau bencana tersebut berlaku keatas salah seorang daripada anggota kumpulan tersebut, maka kerugian itu akan diagihkan di antara para peserta”.

Menurut Mohd Fadzli (1996), masyarakat zaman silam yang pertama mengamalkan konsep perlindungan insurans seperti ini adalah pedagang-pedagang Arab sebelum kedatangan Islam. Mereka mengembara membawa barang dagangan merentasi padang pasir dengan menggunakan unta dari sebuah negeri ke sebuah negeri secara berkumpulan atau kafilah. Semasa pengembaraan ini, mereka sentiasa terdedah kepada

kemungkinan berlakunya pelbagai bahaya, musibah dan bencana seperti rompakan, ribut padang pasir, pembunuhan dan sebagainya yang mana boleh menyebabkan kerugian dan kehilangan harta benda dagangan malah mendatangkan ancaman nyawa kepada pedagang-pedagang itu sendiri. Bagi mengatasi masalah ini, para pedagang-pedagang Arab telah bersepakat di antara mereka untuk mengagihkan barangan-barangan kepada beberapa kafilah dan beberapa ekor unta. Oleh demikian, apabila berlakunya sebarang bencana kepada mana-mana kafilah atau unta yang mereka gunakan, kerugian atau kehilangan tersebut adalah terhad kepada kafilah tersebut sahaja. Ini dapat mengurangkan beban tanggungan serta kehilangan harta benda mereka. Lanjutan daripada kedatangan Islam dan hijrah Rasulullah s.a.w ke Madinah, adat tersebut terus dikekalkan kerana ianya tidak bercanggah dengan syariat Islam. Masyarakat Arab zaman silam amat mementingkan keakraban di antara kaum atau puak mereka. Sekiranya berlaku sesuatu bencana atau musibah ke atas salah seorang daripada puak mereka, keseluruhan ahli puak tersebut akan bertanggungjawab ke atas musibah tersebut dengan memberi bantuan berupa pampasan kepada keluarga yang dilanda musibah tersebut bagi meringankan beban tanggungan mereka. Ini membuktikan konsep insurans ini adalah prinsip saling bekerjasama atau jamin-menjamin antara satu sama lain.

Konsep insurans telah wujud sejak kira-kira 2800 S.M. Ia telah digunakan oleh peniaga-peniaga Eropah bertujuan untuk menjaga harta benda dan kepentingan perniagaan mereka. Konsep insurans telah diperkenalkan di Malaysia oleh British pada awal abad ke lapan belas (Mohd. Fadzli, 1996). Selepas kemerdekaan Malaya, sistem

industri insurans di Malaysia telah berkembang dengan baik. Menurut Hendon, Zuriah dan Sharifah Sakinah (2009), menyatakan Syarikat Takaful Malaysia yang pertama telah diperkenalkan pada 1985 dan ditubuhkan dibawah Akta Takaful 1984. Kontrak yang terlibat di dalam model Takaful dikategorikan kepada enam iaitu *al-Mudharabah*, *Musyarakah*, *Wadi'ah Yad Dhamanah*, *al-Wakalah*, *Waqf* dan *Ju'alah* (Frenz & Soulhi, 2010). Walaubagaimanapun, hanya *al-Wakalah* dan *al-Mudharabah* yang dilaksanakan di Malaysia. Kedua-dua kontrak ini boleh diaplikasikan dalam kedua-dua Takaful Am dan Takaful Keluarga.

Operasi insurans Takaful adalah berdasarkan tiga prinsip; 1) Tanggungjawab bersama 2) Kerjasama antara satu sama lain 3) Melindungi antara satu sama lain dalam kumpulan tersebut daripada apa-apa ketidakpastian jenis kesulitan, bencana dan musibah yang lain di mana sumbangan kewangan (premium) adalah berdasarkan kepada konsep *tabarru'* (Jamil, 2003). Dalam konteks ini, *tabarru'* dimasukkan sebagai sebahagian daripada kontrak Takaful secara keseluruhan yang berasaskan prinsip *al-Mudharabah*. Ini bermakna, peserta bersetuju bahawa sebahagian daripada caruman Takaful (premium) adalah pertukaran oleh penyertaan dalam mana-mana perkhidmatan Takaful yang dilakukan oleh *tabarru'* (Abdul Rahim, Lewis & M. Kabir, 2007).

Penjelasan ini menekankan prinsip Islam Takaful di mana sekumpulan peserta bersetuju untuk berkongsi dan menyokong antara satu sama lain dalam menghadapi kerugian atau kerosakan tertentu. Di samping itu, Akta Takaful (p.6) mentakrifkan

Takaful sebagai perniagaan “ yang tujuan dan operasinya [...] tidak melibatkan apa-apa unsur yang tidak diluluskan oleh Syariah” (Bank Negara Malaysia, 2007).

Beberapa kajian telah dijalankan ke atas penyertaan dan permintaan masyarakat terhadap insurans harta secara umum. Manakala konsep insurans Islam, terdapat kekurangan penyelidikan di dalam bidang ini secara keseluruhannya. Ahmad Syukri, Juliana, Mohd Rasid & Wan Norhayate (2012), Mohamad Abdul Hamid *et al.* (2009); Browne & Kim (1993), telah melakukan kajian mengenai permintaan insurans konvensional dan Islam. Manakala, Hussin dan Maisaroh (2010) telah melakukan penyelidikan mengenai penyertaan masyarakat dalam Takaful. Dalam kertas ini telah disesuaikan daripada penyelidikan insurans konvensional dan kemudiannya ditukarkan dan diolah kepada insurans Islam. Sebenarnya terdapat faktor yang sama yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap kedua-dua insurans ini.

### **2.3 Bantahan Islam terhadap Konsep Insurans Barat**

Menurut Fadzli (1996), pada pendapat ulama Islam, terdapat tiga elemen yang melanggar undang-undang Islam di dalam operasi insurans konvensional iaitu:

- 1) Terdapat unsur-unsur dan amalan faedah (riba) di dalam operasi insurans di mana kedua-dua amalan ini tidak diluluskan oleh prinsip-prinsip Islam.

- 2) Terdapat unsur-unsur perjudian (maysir), terutamanya dalam menjalankan operasi perniagaan insurans hayat, dan
- 3) Ketidakpastian (gharar) kontrak atau perjanjian.

Ketiga-tiga unsur ini adalah bertentangan dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang Islam dalam urusan perniagaan. *Riba'* diharamkan berdasarkan ayat al-Quran daripada Surah al-Baqarah, ayat 275 yang bermaksud:

*“Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.*

Menurut Mohd. Ma'sum (2013a), unsur-unsur *riba'* boleh dikesan semasa insurans konvensional menjalankan operasi mereka berdasarkan aktiviti-aktiviti berikut;

- 1) Keuntungan pelaburan dan insurans yang akan digunakan di dalam pembayaran pampasan kepada pemegang polisi.
- 2) Banyak dana insurans dilaburkan dalam instrumen kewangan seperti bon dan saham-saham di mana banyak syarikat-syarikat yang berurusan di dalam aktiviti perbankan konvensional atau aktiviti perniagaan yang dilarang oleh Syariah atau pakatan seperti perniagaan perjudian, minuman keras dan lain-lain.

## **2.4 Perbezaan antara Takaful dan Insurans Konvensional**

### **2.4.1 Perbezaan dari Sudut Hukum Syariah**

Insurans merupakan satu kontrak baru di dalam Islam kerana ianya kurang dibahaskan oleh sarjana Islam dalam fiqh klasik. Perdebatan terawal dinyatakan oleh Ibn. Abidin seorang ulamak dari mazhab Hanafi membahaskan pada awal abad ke-19 (Mohd. Fauzi & Kamaruzaman, 2005). Ulama tradisional Islam tidak membincangkan mengenainya kerana berpegang kepada kata-kata Imam Malik di mana mengeluarkan pendapat beliau ketika ditanya mengenai masalah tersebut dengan menjawab (al-Dusuki, 1967):

“Biarkan ia berlaku. Sesungguhnya, kita tidak tahu bagaimana ia akan berlaku”.

Menurut Ab. Mumin (1999), ulama Islam mempunyai pendapat yang berbeza dengan mengambil kira kepada undang-undang insurans. Perbezaan ini boleh dibahagikan kepada tiga kumpulan utama iaitu:

- 1) Golongan yang mengharuskan kontrak insurans, mereka berpendapat bahawa pada zaman kegemilangan fiqh dahulu tiada kontrak seperti ini dan ianya juga tidak melanggar hukum-hukum syariah.
- 2) Kumpulan yang berada di tengah-tengah. Sesetengahnya mengatakan skim insurans adalah haram dan sesetengahnya mengatakan ianya adalah harus. Oleh demikian, ianya memfokuskan kepada yang haram.

- 3) Pendapat ketiga menyatakan bahawa kontrak insurans adalah haram sama sekali. Kebanyakan ulamak fiqh menyokong pendapat ini secara majoriti.

Bagi sesetengah sarjana Islam yang lain, mereka menyatakan bahawa perjudian tidak wujud dalam kontrak insurans konvensional (Saiful, 2005). Menurut pendapat ini, jika diteliti, insurans Takaful dan konvensional sebenarnya berhadapan dengan risiko yang sebenar dalam kehidupan, bukan risiko spekulasi. Walaupun dalam kebarangkalian perjudian untuk mendapatkan keuntungan adalah terlalu kecil dan risiko spekulasi (risiko spekulatif) adalah terlalu tinggi dan tidak menentu.

Risiko sebenar adalah seperti kejadian yang tidak diingini. Contohnya, berlaku kebakaran, banjir, gempa bumi dan kemalangan jalan raya. Peranan syarikat-syarikat insurans adalah untuk menyerap risiko pelanggan melalui persetujuan bersama, dalam erti kata lain, risiko sebenar dipindahkan daripada pelanggan kepada syarikat melalui kontrak yang telah dimaterai bersama (Saiful, 2005). Dari aspek insurans hayat, risiko kematian sebenarnya berlaku apabila ianya adalah perkara yang tidak pasti, tetapi apabila kematian tidak diketahui, perniagaan dari syarikat-syarikat insurans akan membuat pengiraan bilakah terdapat kemungkinan kematian terjadi atau purata umur kematian masyarakat. Dalam perjudian, tidak ada jaminan seseorang itu akan menang tetapi mungkin akan kehilangan atau kalah besar (Khan & Ahmad Ali, 2004).



Insurans bukanlah suatu perjudian kerana risiko spekulasi hanya akan berlaku apabila perjudian itu benar-benar berlaku. Risiko sebenar ialah apabila seseorang itu membeli atau tidak membeli polisi insurans. Spekulasi risiko berlaku dalam semua amalan bentuk perdagangan tetapi ia sangat berbeza daripada risiko spekulasi dalam perjudian. Pada Disember 1985, Majlis Akademi Fiqh Islam yang terdiri daripada ramai sarjana dalam pelbagai bidang dari seluruh dunia telah memutuskan bahawa kontrak insurans konvensional adalah haram kerana ia mengandungi unsur-unsur yang tidak selaras dengan Syariah (Mohd. Fadzli, 1996).

#### **2.4.2 Kesan perbezaan antara Kontrak Takaful dan Insurans**

Oleh kerana insurans dan Takaful menggunakan kontrak yang berbeza, beberapa perbezaan lain di antara kedua-duanya yang wujud ialah (Zaharuddin, 2007):

- 1) Hubungan antara pelanggan dan syarikat insurans adalah pembeli dan penjual. Tetapi pelanggan adalah seorang peserta dan syarikat Takaful sebagai wakil dan pengendali sistem sahaja.
- 2) Pelanggan membeli premium dari syarikat insurans tetapi sumbangan peserta Takaful berdasarkan sumbangan setiap peserta untuk membantu antara satu sama lain.
- 3) Syarikat insurans ialah risiko pelanggaran syarikat insurans kepada pelanggan. Syarikat Takaful hanya sebagai sistem pengendali atau pentadbir, risiko adalah antara peserta sahaja.

- 4) Sebaik sahaja pembayaran premium insurans dilakukan, wang yang diterima menjadi harta syarikat itu tetapi wang itu bukan kepunyaan Takaful tetapi dikategorikan sebagai *tabarru'* yang akan digunakan untuk menampung risiko yang berlaku di kalangan peserta. Hanya sebahagian daripada wang itu adalah kepunyaan syarikat melalui yuran dan caj perkhidmatan memohon.
- 5) Jika terdapat keuntungan daripada pelaburan syarikat-syarikat insurans, pada dasarnya ia dimiliki oleh syarikat insurans, bukan pembeli. Keuntungan peserta Takaful asalnya kepunyaan Takaful, jika ada sebahagian keuntungan daripada syarikat, ia akan diagihkan kepada peserta tertakluk kepada perjanjian yang telah dipersetujui.
- 6) Jika terdapat lebih kewangan aktiviti-aktiviti syarikat itu, ia akan kembali kepada peserta.
- 7) Pelaburan yang dijalankan oleh syarikat insurans tidak terikat dengan undang-undang.
- 8) Pelaburan dan aktiviti Takaful terikat dengan undang-undang Islam dan ditadbir oleh badan-badan kawal selia Syariah yang dilantik.

Berdasarkan pelan Takaful, setiap peserta perlu membayar simpanan seperti yang dipersetujui bersama. Peserta yang mengalami musibah atau risiko dikenali sebagai insurans. Pihak benefisiari dikenali sebagai pihak yang mendapat manfaat daripada pelan insurans ini. Jumlah yang dibayar oleh peserta dikenali sebagai sumbangan

kepada pencaruman. Dana yang disumbangkan oleh peserta akan ditadbir oleh institusi atau badan organisasi yang diiktiraf oleh pelaksana pengendali Takaful berlesen.

Pelan Takaful adalah unik dalam pembahagian lebihan simpanan antara peserta dan pengendali Takaful berdasarkan nisbah yang telah dipersetujui. Selepas mengambil kira perbelanjaan tuntutan, Takaful semula, rizab teknikal dan pengurusan perbelanjaan, keuntungan akan dinilai. Peserta layak untuk pengagihan lebihan ini apabila mereka tidak membuat tuntutan Takaful.

Sebagai contoh, pengendali Takaful mempunyai (L) lebihan RM6 juta dan jumlah simpanan (JT) adalah RM12 juta. Suatu sumbangan peserta bagi tahun ini adalah pengedaran RM2000 dan lebihan antara A dan pengendali adalah nisbah 50:50. Pengiraan lebihan yang diterima adalah seperti berikut:

Nisbah pembahagian lebihan  $= 50 \% \times \text{RM6 juta} / \text{RM12 juta}$

$= 25 \%$

Peruntukan lebihan yang diperolehi  $= 25 \% \times \text{RM2,000}$

**$= \text{RM500}$**

Insurans konvensional adalah kontrak perniagaan dan tergolong dalam kalangan Kontrak Pertukaran Kewangan (*'Uqud Mu'awadat maliyyah*) di mana syarikat insurans membayar jumlah tertentu kepada pencarum insurans apabila berlaku kemalangan atau

musibah (MyMetro: 27 November 2010). Ia juga bergantung kepada penyumbang. Perniagaan insurans konvensional sebenarnya berdasarkan risiko dan terdapat tiga unsur-unsur yang tidak dibenarkan dalam Islam, seperti yang dijelaskan sebelum ini, iaitu *gharar, maysir dan riba* (Nik Ramlah, 1991; Swartz & Coetzer, 2010; Fahimah & Shamsiah, 2011).

## **2.5 Kegunaan Takaful**

Kegunaan Takaful lazimnya adalah bertujuan menginsuranskan harta, kenderaan, barang-barang, barang-barang berharga, kesihatan, kemalangan dan kehidupan (Divanna, Joseph, Shreih & Antoine, 2009). Insurans Takaful ditawarkan untuk pelbagai aktiviti perniagaan dan persendirian seperti kejuruteraan/pembinaan, kenderaan, hartanah, kemalangan umum, liabiliti, peribadi (morgage, acci penjagaan, perisai kredit, penjagaan kritikal dan penjagaan menyeluruh), dan perubatan (Divanna *et al.*, 2009).

## **2.6 Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan oleh Mohd Isa (2009) menunjukkan kajian sebelum ini menyokong kenyataan di mana masyarakat Islam lebih memilih untuk melanggan Takaful daripada insurans konvensional manakala kajian yang telah dilakukan oleh Hakimin (2004) bagi pelajar-pelajar Pengajian Islam, Universiti Malaya menunjukkan produk Takaful umum kurang mendapat sambutan berbanding produk insurans konvensional.

Manakala Shadan (2002) pula menjelaskan bahawa permintaan terhadap produk Takaful adalah masih kurang berbanding insurans konvensional. Namun, penyelidikan ini menunjukkan penerimaan Takaful Malaysia semakin meningkat dalam kadar 2.8% penembusan pasaran berbanding dengan insurans konvensional secara keseluruhan 31.5%.

Chang (1999) menjalankan kajian mengenai penduduk Petaling Jaya dan Kuala Lumpur menyatakan bahawa orang Cina adalah yang paling banyak mempunyai polisi insurans hayat diikuti dengan 27.4% Melayu dan India 22.6%. Beliau menganggap sebilangan kecil orang Melayu mempunyai insurans hayat mungkin disebabkan mereka sudah mempunyai polisi Takaful keluarga sendiri.

Kesimpulannya, pada awal bulan Julai 2003, terdapat hanya tiga syarikat Takaful di Malaysia yang terdiri daripada Takaful Malaysia Bhd, Maybank Takaful Bhd dan Takaful Nasional (TN). Kini, syarikat Takaful telah berkembang dengan pesat hingga 12 Takaful di Malaysia (Statistik Tahunan Takaful, 2012). Justeru, berdasarkan statistik tersebut menunjukkan bahawa Takaful telah berkembang dengan pesat. Usaha daripada pelbagai pihak amat perlu bagi memartabatkan keperluan dan menggalakkan masyarakat untuk menyertai Takaful. Ini kerana, Takaful adalah merupakan alat yang penting dalam melindungi kehidupan apabila berlaku peristiwa yang tidak diingini seperti kemalangan, kebakaran, kematian dan sebagainya.

## **2.7 Faktor Demografi dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

### **2.7.1 Umur**

Menurut Shower & Shotick (1994); Berekson (1972); Truet & Truet (1990); Yusof & Hamadu (2009); Hwang & Greenford (2005); Tan, Wong & Laws (2009); Liebenberg, Carson & Hoyt (2010) menunjukkan bahawa dapatan kajian umur mempunyai hubungan positif terhadap penyertaan insurans hayat. Ini kerana semakin meningkat umur mereka lebih bersikap positif untuk memikirkan kepentingan insurans dalam kehidupan terutamanya selepas bersara dari kerja.

Manakala menurut Ahmad Shukri *et al.* (2012). menyatakan bahawa apabila semakin meningkat usia, mereka mempunyai kesedaran yang lebih tinggi terhadap keperluan insurans hayat tetapi keperluan insurans hayat akan menurun apabila mencapai umur tertentu. Dapatan ini disokong oleh Bernheim (1991); Chen, Wong dan Lee (2001); Ferber dan Lee (1980); Savvides (2006); Hau (2000); dan Lienbenberg, James dan Randy (2010).

Masyarakat lebih cenderung untuk membeli insurans bagi tujuan persaraan yang mana berbeza dengan kemampuan mereka dan bukan umur (Chen *et al.*, 2001). Apabila meningkat usia, kos mendapatkan perlindungan juga meningkat dan ini boleh mengurangkan permintaan untuk membeli insurans hayat (Zuriah & Nor Zaidi, 2010). Manakala kepada masyarakat berusia selepas bersara, mereka lebih memberi tumpuan kepada perancangan jangka panjang berbanding dengan remaja (savvides, 2006). Menurut Hammond, Houston & Melander (1967) pula, mendapati dalam satu kajian yang mereka hasilkan didapati keputusan bercampur-campur di mana umur menjadi statistik signifikan dalam kedua-dua kumpulan berpendapatan rendah dan sederhana, tetapi tidak di dalam kelas pendapatan tinggi.

### **2.7.2 Jantina**

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Salfarina (2010) menyatakan tidak ada kepentingan perbezaan antara jantina dengan insurans konvensional dan Takaful. Kajian ini mendapati tidak terdapat pengaruh jantina terhadap persepsi pelanggan dalam memilih ke dua-dua produk atau produk dengan elemen simpanan dan perlindungan. Lelaki atau perempuan, keperluan untuk produk ini adalah sama pada setiap masa, kerana setiap orang perlu mendapatkan perlindungan atau jaminan masa depan jika sesuatu yang buruk berlaku kepada mereka. Perlindungan ini akan memberi manfaat dan keselamatan bukan sahaja untuk diri sendiri tetapi juga untuk keluarga mereka.

Menurut kajian Salfarina (2010), dapatan menunjukkan tahap kesedaran perempuan adalah lebih tinggi daripada lelaki. Faktor pendapatan memainkan peranan yang penting kepada mereka yang melanggan insurans. Daripada dapatan kajian, mendapati wanita memperoleh pendapatan lebih tinggi berbanding lelaki di mana 51% daripada wanita mendapat gaji lebih dari RM2, 500 berbanding dengan lelaki adalah 25%.



### 2.7.3 Pendapatan

Menurut Lewis (1989), Hakansson (1969), Fischer (1973), Fortune (1973), dan Campbell (1980) menunjukkan bahawa permintaan dan penyertaan terhadap insurans hayat berkait positif dengan pendapatan. Dengan meningkatnya pendapatan, insurans hayat menjadi lebih mampu untuk dimiliki. Bukti-bukti dari kajian lepas menunjukkan bahawa pembolehubah pendapatan telah dikenal pasti mempunyai kesan ke atas permintaan insurans hayat dan Takaful keluarga. Dalam ke arah peningkatan pendapatan ke tahap yang lebih tinggi, penggantian terhadap insurans hayat individu kembali tersedia (Hammond *et al.*, 1967) dan dengan peningkatan pendapatan, insurans hayat menjadi lebih mampu milik (Browne & Kim, 1993). Oleh hal yang demikian, ini akan menambahkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful kerana harga yang ditawarkan adalah mampu milik.

Industri Takaful di negara ini dijangka mengalami pertumbuhan kira-kira 16% kepada 20% setahun berdasarkan prestasi industri itu sejak beberapa tahun lepas. Pertumbuhan industri insurans dan Takaful am saling bergantung kepada pertumbuhan ekonomi (Syed Moheeb, 2011). Jumlah gaji dijangka meningkat dengan ketara sebanyak 1.3% oleh 11.8 juta pekerja, sekaligus menambah pendapatan boleh guna mereka yang akan memberi kesan kepada perkembangan pembangunan perniagaan, insurans hayat dan Takaful keluarga (Utusan Malaysia, Januari 2011)

## **2.8 Kesedaran Awam dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Menurut Norashikin, Akmal Aini, Syaidatul Zarina, Mohd Khairul Ariff, Nur Liyana, Norsaliza dan Roslina (2012), memahami konsep dan produk Takaful memainkan peranan yang penting untuk mempromosikan Takaful. Kajian tahap kesedaran Produk Takaful di kalangan Perusahaan Mikro di Malaysia didapati hanya minoriti daripada responden sedar kemunculan produk Takaful dan selebihnya tidak mempunyai idea tentang produk Takaful. Jadi, ianya menunjukkan bahawa di kalangan SME, produk Takaful tidak dikenali sepenuhnya dan ini memberi kesan kepada pengurangan penyertaan terhadap Takaful.

Selain itu, Zaheed (2008) menekankan bahawa kekurangan kesedaran mengenai konsep produk insurans akan menyumbang kepada kesan negatif untuk membangunkan produk Takaful dan pada masa yang sama boleh mengurangkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Kebanyakan responden tidak mengetahui tentang kewujudan insurans berkaitan dengan perniagaan Takaful. Ia membuktikan bahawa penyertaan produk Takaful mikro adalah agak rendah dikalangan perusahaan mikro. Punca kekurangan kesedaran diperolehi daripada wawancara secara mendalam. Tambahan pula, kurangnya kefahaman mengenai konsep dan manfaat Takaful mewujudkan kekurangan penyertaan terhadap Takaful. Ini memberi persepsi yang tidak betul terhadap produk Takaful dan seterusnya akan menyumbang kepada kesan negatif. Tambahan pula, kebanyakan responden menyatakan bahawa insurans konvensional adalah sama dengan

insurans Takaful di mana mereka takut untuk melabur kerana ditakuti kehilangan wang jika tiada tuntutan dibuat kepada syarikat Takaful. Tahap pendidikan yang tinggi boleh mendorong kepada tahap penghindaran risiko dan seterusnya menyumbang ke arah mempunyai kesedaran tinggi terhadap keperluan insurans secara umum (Browne & Kim, 1993). Apabila masyarakat menjangkakan akan memperolehi faedah serta manfaat daripada produk Takaful dalam melindungi kehidupan mereka, keinginan kepada kehidupan yang lebih baik melalui perlindungan perubatan bagi apa-apa kemalangan atau sakit, mereka juga akan lebih terdorong untuk membeli dan menyertai Takaful.

Berdasarkan kajian Ahmad Nordin (2000), dalam kalangan kakitangan UUM didapati keputusan mengenai kesedaran akan manfaat Takaful adalah 88.5%, manakala 11.5% daripada responden tersebut berkata insurans konvensional adalah sesuai. Selain itu, dalam kajian tersebut turut menunjukkan 56.3% daripada responden masih belum melanggan mana-mana insurans dan 32.2% telah mempunyai insurans.

## **2.9 Persepsi Kualiti Perkhidmatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

The Parasuraman "*gap model*" dianggap sebagai salah satu alat operasi terbaik yang boleh digunakan sebagai konsep dan pengukuran terhadap persepsi kualiti perkhidmatan terutamanya dalam kesusasteraan perkhidmatan pemasaran (Parasuraman, 2002). "*Gap model*" mempunyai lima dimensi, empat daripadanya tertumpu kepada perkhidmatan yang disediakan dan jurang kelima melibatkan jurang pelanggan. Menurut Zethaml *et al.* (2000), jurang ke-5 adalah melihat kepada kualiti perkhidmatan kerana ianya terdapat perbezaan antara jangkauan pelanggan-pelanggan. Proses mengakses kualiti di kalangan pelanggan adalah sangat subjektif kerana ianya berdasarkan persepsi pelanggan tersebut terhadap kualiti yang ditawarkan. Manakala menurut Gronroos (1984), beliau berhujah bahawa kualiti perkhidmatan boleh dibahagikan kepada dua dimensi generik: kualiti teknikal (yang disediakan) dan kualiti berfungsi (bagaimana perkhidmatan tersebut disediakan), dengan kualiti imej (organisasi reputasi untuk kualiti) pengantara kesan kedua-dua dimensi kepada kualiti keseluruhan yang dilihat.

Oleh hal demikian, industri Takaful berhadapan dengan banyak isu-isu operasi dan transformasi yang boleh menjejaskan prestasinya terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan. Menurut Chapra & Khan (2000), mendapati bahawa kegagalan untuk mempunyai sistem kawalan dalaman yang mencukupi dan kekurangan amalan

pengurusan risiko yang berkesan adalah sebab-sebab utama krisis kewangan dalam organisasi. Jadi, ia akan memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan yang lebih rendah. Selain itu, Kader *et al.* (2009) mendapati bahawa pengarah bukan eksekutif menyumbang secara negatif kepada kos kecekapan. Ini mungkin disebabkan oleh kekurangan kepakaran pengurusan kewangan di kalangan pengarah bukan eksekutif firma insurans Takaful.

Menurut Sandhu & Neetu (2011), mengetahui kualiti perkhidmatan yang baik boleh meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan kajian ke atas kualiti perkhidmatan *Life Insurance Corporation of India* menunjukkan tiga faktor struktur iaitu kecekapan, fizikal dan kecemerlangan etika; dan kefungsiannya mempunyai impak yang besar dalam kualiti perkhidmatan secara keseluruhan. Kesimpulannya, kualiti perkhidmatan memberi impak positif terhadap peningkatan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

Selain itu, Noraziah (2005) telah menjalankan kajian kepuasan pelanggan dari segi kualiti perkhidmatan terhadap Takaful Nasional Sdn. Berhad yang menekankan hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan Takaful. Kajian mendapati bahawa terdapat hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dengan memberi penekanan kepada lima dimensi kualiti perkhidmatan, iaitu penglihatan, kebolehpercayaan, keselamatan dan empati. Justeru, kualiti perkhidmatan yang baik dari Takaful akan memberi pandangan positif serta reputasi syarikat yang menyakinkan dipandangan masyarakat berbanding syarikat insurans konvensional.

Oleh hal demikian, ia berupaya untuk menarik minat ramai orang awam untuk menyertai Takaful.

#### **2.6.4 Kefahaman dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Menurut Smith, Winterman & Abell (1998), maklumat boleh memberikan kelebihan daya saing berbanding syarikat lain. Pemahaman yang jelas terhadap insurans Takaful dan konvensional berupaya memberi peluang kepada masyarakat dalam membuat perbandingan dan seterusnya membuat pilihan yang terbaik antara kedua-duanya. Kefahaman yang kurang mengenai insurans boleh menjadi faktor penyumbang kepada penembusan Takaful di pasaran adalah masih rendah. Hal ini dibuktikan melalui penyelidikan yang dilakukan oleh Zarina (2006). Dapatan kajian ini menunjukkan pemahaman terhadap Takaful dalam kalangan pelajar yang mempunyai latar belakang agama di universiti masih menduduki tahap yang rendah.

Menurut Zuriah (2007) pula, secara umumnya, masyarakat mengetahui mengenai produk kewangan Islam ialah 88.6% tetapi mereka tidak biasa dengan operasinya, ciri-ciri produk dan lain-lain faktor di mana maklumat tidak cukup tersebar kepada mereka dengan jelas (Berita Agama Harian, 2008). Selain itu, faktor maklumat yang tidak jelas mengenai Takaful adalah sumber utama yang menyumbang sebahagian besar daripada responden tidak mengambil bahagian dalam Takaful (Mohd. Isa, 2009). Ini disokong oleh fakta bahawa wakil-wakil Takaful tidak mendekati peserta yang belum memiliki

Takaful. Berdasarkan kajian tersebut, responden yang mempunyai Takaful, sumber utama maklumat adalah diperolehi daripada wakil Takaful itu sendiri. Justeru, peranan wakil Takaful adalah perkara yang sangat penting dalam memberi penerangan mengenai produk dan perkhidmatan Takaful kepada orang ramai bagi mewujudkan kesedaran dan pada masa yang sama boleh menyumbang kepada penembusan pasaran.

Menurut Ismadi (2004), ejen juga boleh bertindak sebagai penyampai maklumat kepada pelanggan jika didapati produk yang ditawarkan oleh Takaful didapati kurang mendapat sambutan dan penyertaan daripada masyarakat setempat. Kesimpulannya, ejen atau wakil Takaful memainkan peranan penting sebagai pengantara antara syarikat Takaful dan masyarakat awam dalam berkomunikasi serta menyampaikan maklumat mengenai produk yang ditawarkan oleh Takaful kepada mereka.

## **2.7 Kesimpulan**

Berdasarkan kepada definisi konsep dan dimensi pembolehubah, dan perbincangan mengenai impak dan sokongan daripada kajian sebelumnya, penyelidik telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara faktor demografi, kefahaman, kesedaran awam dan persepsi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Bab-bab seterusnya akan melakukan lebih banyak penerokaan mengenai isu ini dan perbincangan akan dibuat untuk menjawab hipotesis dan objektif kajian melalui dapatan kajian yang akan dianalisis dan diperolehi keputusannya di bab 4.

## **BAB KETIGA**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.0 Pengenalan**

Bab ini membincangkan tentang rekabentuk penyelidikan dan metodologi yang digunakan dalam kajian ini. Ia juga memberikan gambaran mengenai kajian penyelidikan, penerangan instrumen yang dipilih untuk pengumpulan data, populasi dan sampel serta prosedur kajian yang digunakan. Menurut Adam & Schvaneveldt (1985) metodologi kajian adalah satu proses, satu set alat untuk melaksanakan pengambil alihan penyelidikan dan maklumat, serta seni persembahan kertas saintifik. Penyelidikan ini membincangkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Seterusnya, penyelidikan ini akan dijalankan di Universiti Utara Malaysia di negeri Kedah. Prosedur dan kaedah-kaedah yang akan digunakan dalam penyelidikan ini akan dibentangkan melalui topik-topik berikut.

Metadologi kajian terbahagi kepada dua bentuk iaitu kuantitatif atau kualitatif. Kajian menggunakan data kuantitatif dikaitkan dengan data numerika yang menggunakan ujian statistik apabila data dikumpulkan untuk dianalisis. Ianya dilakukan bertujuan untuk mengukur teori, membina fakta, dan menyatakan perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah dalam fenomena kajian tertentu (Chua, 2012). Ianya menggunakan soal



selidik yang berstruktur. Bagi penyelidikan secara menyeluruh, penyelidik akan menggabungkan dua bentuk penyelidikan tersebut iaitu kualitatif dan kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan keputusan yang lebih baik. Namun, penyelidikan ini hanya menggunakan penyelidikan kuantitatif disebabkan sampel yang besar dan kekangan masa dan kos terlibat.

### **3.1 Rangka Kerja Kajian**

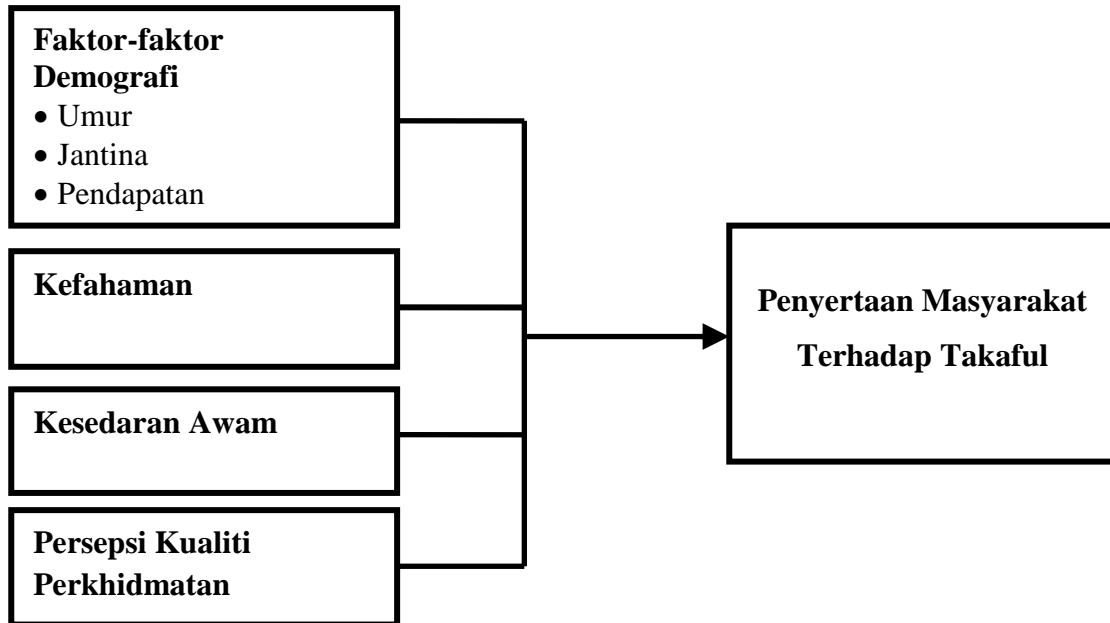
Dalam kajian ini, terdapat empat faktor yang dikenalpasti bagi menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam kalangan pelajar sarjana dan sarjana kedoktoran di Universiti Utara Malaysia. Empat faktor tersebut ialah faktor demografi, kefahaman, kesedaran awam dan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan Takaful.

Keempat-empat faktor ini akan diuji sama ada ia mempunyai hubungan terhadap penyertaan Takaful atau sebaliknya. Hasil kajian ini dapat memberi impak positif kepada organisasi Takaful agar lebih menarik minat orang ramai untuk menyertai insurans secara Islam ini.

**Rajah 3.1: Rangka Kerja Kajian Faktor-faktor yang Mempengaruhi  
Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Pembolehubah Tidak Bersandar (IV)

Pembolehubah Bersandar



Semua pembolehubah tidak bersandar yang dipilih di atas adalah dikawal oleh penyelidik di mana manipulasi pembolehubah tidak bersandar tersebut akan menyebabkan kesan dan pengaruh ke atas pembolehubah bersandar. Di dalam penyelidikan ini, pembolehubah tidak bersandar ialah (1) Faktor-faktor demografi, terdapat tiga dimensi iaitu umur, jantina, dan pendapatan (2) Kefahaman (3) Kesedaran awam, dan pembolehubah tidak bersandar yang terakhir ialah (4) Persepsi kualiti perkhidmatan. Empat faktor tersebut akan diuji dan dianalisis untuk mengenalpasti sama ada pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar ini mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful ataupun sebaliknya. Manakala, pembolehubah bersandar

ialah pembolehubah yang boleh dipengaruhi oleh pembolehubah-pembolehubah yang lain. Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar adalah penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

Penyelidikan ini dilakukan melalui pengumpulan data berkenaan kefahaman, persepsi, pandangan, dan emosi pelajar menerusi pengedaran borang soal selidik di mana responden dipilih secara rawak tanpa berpandukan kepada sebarang kriteria asas. Data yang paling benar dan tepat diperlukan bagi memastikan analisis statistik terhadap data dapat difahami dan dijelaskan terhadap fenomena yang ingin diselidik.

Soal selidik menggunakan *Likert Scale* bagi memastikan responden menyatakan tahap persetujuan yang sesuai. Soalan dinilai berdasarkan skala 5-poin, bermula aras 1 menunjukkan sangat tidak setuju hingga aras lima yang bermaksud sangat setuju. Borang soal selidik diedarkan sebanyak 400 set secara rawak kepada pelajar jurusan sarjana dan sarjana kedoktoran di Universiti Utara Malaysia, dan mereka diberikan masa tiga minggu untuk melengkapkan soal selidik tersebut. Metod pengedaran borang soal selidik tersebut adalah secara langsung diagihkan kepada pelajar dan dipantau semasa mereka menjawab soalan manakala selebihnya melalui emel. Namun, hanya sejumlah 352 set soalan beserta jawapan telah diterima, memberikan kadar responden sebanyak 88%. Daripada 352 sampel diterima, 22 dikira tidak sah kerana jawapan tidak lengkap. Justeru, hanya 330 sampel telah dianalisis menggunakan perisian SPSS siri 20.0.

### **3.2 Hipotesis**

H1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

H1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful

H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful

H1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

### **3.3 Rekabentuk kajian**

Penyelidikan ini adalah penyelidikan jenis kuantitatif dan ujian parametrik digunakan untuk mengenalpasti hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Kajian kuantitatif adalah satu kaedah penyelidikan yang melibatkan analisis data atau maklumat yang berbentuk deskriptif (Sekaran & Bougie, 2012). Responden penyelidikan ini ialah pelajar-pelajar pasca siswazah iaitu jurusan sarjana dan sarjana kedoktoran dalam pelbagai bidang dan pelajar luar negara adalah dikecualikan dalam pemilihan sampel. Pengedaran borang soal selidik menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Data yang dikumpul adalah semata-mata melalui borang soal selidik berstruktur manakala kaedah temuduga bersemuka tidak dilakukan kepada responden. Selepas proses pengumpulan data dilakukan, analisis menggunakan perisian SPSS dilakukan untuk mencapai objektif dan persoalan kajian.

Dalam penyelidikan ini, terdapat empat pembolehubah yang dipilih iaitu (1) Faktor-faktor demografi (2) Kefahaman, (3) Kesedaran awam dan (4) Persepsi kualiti perkhidmatan. Terdapat empat dimensi di bawah faktor-faktor demografi iaitu umur, jantina, dan pendapatan. Dimensi-dimensi ini dipilih adalah berdasarkan kajian lepas yang menyatakan bahawa ianya mempunyai pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Walaubagaimanapun, hanya terdapat empat pembolehubah tidak bersandar yang digunakan dalam kajian ini, penyelidik mempunyai pendapat yang kuat dan boleh dipercayai bahawa ke empat-empat dimensi di bawah faktor-faktor demografi yang dipilih tersebut mampu dan mencukupi untuk

menjawab semua soalan-soalan kajian secara tepat. Ini adalah terbukti berdasarkan penyelidikan lepas yang dilakukan oleh penyelidik di bahagian ulasan karya yang telah dibincangkan di dalam bab dua sebelum ini.

Di dalam penyelidikan kuantitatif, tujuan utamanya adalah untuk menentukan korelasi di antara dua pembolehubah iaitu pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah yang lain iaitu pembolehubah bersandar di dalam sesebuah populasi. Rekabentuk penyelidikan kuantitatif boleh berbentuk deskriptif atau eksperimental. Dalam kajian ini, pendekatan deskriptif akan digunakan bagi menghubungkan antara dua pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar bagi membina hipotesis dan seterusnya membentuk fakta serta menguji teori.

Soalan berstruktur yang telah dibentuk mengandungi enam bahagian. Bahagian A, soal selidik yang bertujuan untuk menentukan butiran peribadi responden. Pada bahagian ini terdapat sebanyak tujuh soalan diuji iaitu jantina, umur, bangsa, pengajian sekarang, status perkahwinan, pekerjaan dan pendapatan. Bahagian B, bertujuan untuk mengetahui maklumat insurans responden. Terdapat dua soalan iaitu berkenaan insurans yang paling sesuai dengan responden dan insurans yang mereka langgani sekarang. Bahagian C, bertujuan untuk mengetahui pandangan responden mengenai penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Sebanyak enam soalan dikemukakan dengan menggunakan *Likert Scale* 5 poin bagi menyatakan persetujuan mereka.

Bahagian D, bertujuan untuk mengetahui kefahaman responden terhadap sistem dan konsep Takaful. Pada bahagian ini, sebanyak sembilan soalan dikemukakan. Bahagian E, bertujuan untuk mengetahui tahap kesedaran awam terhadap Takaful. Ianya mengandungi enam soalan. Akhir sekali bahagian F, bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat Takaful dan ianya terdapat sepuluh soalan yang berkaitan. Pada bahagian ini, persepsi responden bermaksud pengetahuan dari pengalaman sendiri bagi yang telah melanggni Takaful manakala bagi responden yang tidak pernah melanggni Takaful adalah berdasar persepsi mereka terhadap pandangan orang luar serta pengalaman orang lain yang mereka ketahui dan dengari. Oleh itu, bahagian ini adalah tidak memfokuskan kepada responden yang memiliki Takaful sahaja tetapi kedua-duanya sama ada melanggni Takaful atau sebaliknya.

Kesemua soalan yang dikemukakan kepada responden adalah diperolehi melalui penyiasatan terhadap kajian-kajian lepas dan kemudiannya diubahsuai bagi mengikuti fenomena keadaan sebenar berdasarkan kajian yang ingin dikaji oleh penyelidik. Sementara itu, kesahihan dan kebolehpercayaan soalan diuji menggunakan prosedur statistik melalui kaedah ujian pra-pasca menerusi perisian SPSS 20.0. Terdapat beberapa ujian dilakukan berulang kali bagi memastikan data yang dikumpul adalah telus dan sahih bagi membuat kesimpulan mengenai isu yang dibincangkan di dalam penyelidikan ini.

Bagi menguji hubungan antara pembolehubah-pembolehubah adalah saling berhubungan atau sebaliknya, sebanyak 400 set borang soal selidik berstruktur seperti yang dinyatakan sebelum ini diedarkan kepada pelajar-pelajar pasca siswazah dalam pelbagai jurusan akademik di Universiti Utara Malaysia bagi mendapatkan tindak balas mereka terhadap penyelidikan ini melalui secara langsung dan emel. Responden yang menjawab soal selidik melalui emel, mereka diberikan masa selama tiga minggu untuk melengkapkan jawapan.

Selain itu, di dalam penyelidikan ini juga akan menggunakan analisis deskriptif dan inferensi seperti analisis ujian-t, analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) dan analisis Korelasi *Pearson*. Analisis inferensi digunakan untuk menentukan hubungan empirikal antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar.

### **3.4 Definisi Operasi**

#### **3.4.1 Penyertaan Masyarakat**

Penyertaan masyarakat bermaksud penglibatan sekumpulan manusia yang tinggal bersama-sama di dalam sesebuah komuniti (Wikipedia, 2013). Ianya bermaksud penyertaan masyarakat di dalam Takaful.



### **3.4.2 Faktor Demografi**

Demografi (*demography*), merupakan istilah yang berasal dari dua perkataan Yunani, iaitu *demos* yang bermaksud rakyat atau penduduk dan *graphein* yang bererti menggambar atau menulis (Ismail, 2010). Oleh kerana itu, demografi dapat ditakrifkan sebagai tulisan atau gambaran tentang penduduk. Manakala menurut Wikipedia Indonesia (2013), demografi membawa maksud mempelajari ilmu yang berkaitan dengan kependudukan manusia. Ianya meliputi saiz, struktur, pengedaran masyarakat serta keadaan yang mencerminkan jumlah perubahan penduduk disebabkan kelahiran, kematian, penghijrahan dan lain-lain. Analisis demografi ini berpandukan kepada masyarakat secara keseluruhan atau kelompok-kelompok tertentu berdasarkan sifat seperti pendidikan, pendapatan, agama, etnik, umur dan sebagainya. Faktor-faktor demografi yang dikaji ini adalah menjurus kepada peranan jantina, umur, dan pendapatan dalam mempengaruhi seseorang untuk menyertai Takaful.

### **3.4.3 Kefahaman**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2013), kefahaman bermaksud faham akan sesuatu atau keupayaan memahami sesuatu. Oleh itu, kefahaman di sini bermaksud masyarakat faham akan sistem dan konsep Takaful berdasarkan maklumat yang mereka perolehi. Semakin masyarakat memahami akan sistem dan konsep Takaful maka akan memberi pengaruh kepada tarikan minat mereka untuk menyertai Takaful melalui

faedah dan kelebihan yang akan mereka perolehi apabila menyertai Takaful berbanding insurans konvensional.

#### **3.4.4 Kesedaran Awam**

Kesedaran membawa maksud kepekaan dari aspek tingkah laku, tindakan, perasaan yang disedari oleh individu atau kumpulan terhadap sesuatu fenomena yang mana dipengaruhi oleh pengetahuan atau pendedahan yang didapati daripada pelbagai sumber (Aslina, 2008). Ia berkait rapat dengan pengaruh persekitaran yang diterima sama ada secara langsung atau tanpa disedari oleh pihak tertentu.

Menurut teori Sigmund Freud, dalam pemikiran manusia, keadaan sedar merupakan satu tahap yang paling rendah dari segi keutamaan tahap kesedaran. Psikoanalisis menyatakan bahawa ada tiga tahap kesedaran iaitu sedar (*conscious*), prasedar (*preconscious*), bawah sedar ataupun tidak sedar (*unconscious*). Manakala, Mahmood (1992) menakrifkan kesedaran sebagai tingkah laku semasa yang dapat dicerap oleh seseorang.

### 3.4.5 Persepsi Kualiti Perkhidmatan

Persepsi merujuk kepada gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran. Ia juga membawa maksud pandangan atau tanggapan (Kamus Dewan, 2013). Persepsi sering dikaitkan bersama pengalaman mengenai objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antara satu fenomena dengan fenomena lain yang diperolehi dengan menyimpulkan maklumat dan menafsirkan makna mesej yang diperhatikan. Ia juga meringkaskan rangsangan dengan mengkategorikan maklumat dan mencipta stereotaip. Apabila kita melakukan *stereotyping* kepada orang, kita meletakkan mereka sebagai kategori tidak fleksibel dan sama di mana-mana (Zahirah, 2008). Menurut Robbins (1996) menyatakan persepsi ditakrifkan sebagai suatu proses di mana seseorang menyusun dan menterjemahkan impressi derianya untuk memberikan satu tanggapan yang bermakna terhadap sekelilingnya. Persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful bergantung kepada persepsi masyarakat umum. Sekiranya masyarakat mempunyai persepsi yang positif terhadap kualiti perkhidmatan Takaful, maka ianya memberikan impak positif terhadap perkembangan Takaful itu sendiri sekaligus memberi kesan kepada peningkatan penyertaan masyarakat terhadap insurans Islam berbanding insurans konvensional. Tambahan pula, ini akan menarik minat kumpulan sasar yang baru ingin menjinakkan diri menyertai Takaful.

### **3.5 Pengukuran Pembolehubah/Instrumen**

#### **3.5.1 Pembolehubah dan Pengukuran**

Dalam penyelidikan ini, soal selidik yang diedarkan kepada responden adalah di dalam versi Bahasa Malaysia. Keseluruhan, terdapat sebanyak 40 soalan di dalam borang soal selidik ini yang terbahagi kepada enam bahagian iaitu bahagian A, Bahagian B, Bahagian C, Bahagian D, Bahagian E dan Bahagian F. Di setiap bahagian soal selidik diberikan arahan dan panduan kepada responden untuk menjawab soalan. Penggunaan *Likert Scale* 5 poin digunakan pada bahagian C, D, E, dan F.

#### **3.5.2 Tafsiran Pembolehubah**

Bahagian A meliputi latar belakang responden iaitu ciri-ciri peribadi responden. Ianya terdapat 7 soalan yang meminta maklumat data peribadi dan demografi responden. Soalan terdiri daripada jantina, umur, bangsa, pengajian, status perkahwinan, pekerjaan dan pendapatan bulanan responden. Bahagian B mewakili maklumat mengenai insurans yang sesuai dengan keperluan berserta soalan insurans yang dilanggangi responden sekarang. Bahagian C meliputi soalan mengenai penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Soalan- soalan ini mengukur tahap persetujuan daripada pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia berkenaan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Bahagian ini mengandungi 6 soalan. Bahagian D memfokuskan soalan berkenaan kefahaman mereka terhadap sistem dan konsep Takaful. Ianya mewakili 9

soalan. Manakala bahagian E menjurus ke arah kesedaran awam terhadap Takaful. Bahagian ini mengandungi 6 soalan. Akhir sekali, bahagian F mengandungi persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat-syarikat Takaful di Malaysia. Ianya mengandungi 10 soalan yang berkaitan.

### **3.5.3 Pengukuran Kepada Penyertaan Masyarakat**

Penyertaan masyarakat merupakan pembolehubah bersandar. Pada bahagian ini diukur menggunakan *Likert Scale* 5-poin ('1' menunjukkan sangat tidak setuju hingga '5' sangat setuju). Ianya bertujuan untuk mengetahui tahap persepsi pelajar mengenai penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Terdapat enam soalan pada bahagian ini. Soalan diadaptasikan daripada kajian oleh Husin & Maisaroh (2010) dan diubahsuai mengikut fenomena kajian. Ujian *test-retest* telah dilakukan bagi memperoleh kebolehpercayaan bagi kesemua soalan ini sebelum soalan sebenar diedarkan kepada responden yang dikenalpasti sampelnya. Ujian kebolehpercayaan bagi penyertaan masyarakat terhadap Takaful ialah 0.704. Jadi kebolehpercayaan ini boleh diguna pakai kerana disifatkan sebagai memuaskan (Chua, 2012).

**Jadual 3.1: Item-item Penyertaan Masyarakat Terhadap Sistem dan Konsep Takaful**

Pembolehubah	Definisi operasi	Penulis	No.	Item-item
Penyertaan Masyarakat	Penglibatan sekumpulan manusia yang tinggal bersama-sama di dalam sesebuah komuniti (Wikipedia, 2013)	Husin Salamon & Maisaroh Mat Saad (2010)	1.	Kebanyakan masyarakat menyertai Takaful adalah daripada mereka yang berpendapatan tinggi.
			2.	Masyarakat kurang diberi pendedahan mengenai Takaful.
			3.	Masyarakat kurang mempunyai kesedaran terhadap pentingnya Takaful.
			4.	Masyarakat beranggapan bahawa Takaful tidak penting sepertimana ibadat lain.
			5.	Masyarakat tidak mempunyai lebih pendapatan untuk menyertai Takaful.
			6.	Syarikat Takaful kurang mempromosikan maklumat mengenai Takaful kepada masyarakat awam.

### 3.5.4 Pengukuran Kepada Kefahaman

Kefahaman merupakan pembolehubah tidak bersandar. Ianya diukur menggunakan *Likert Scale* 5-poin pada skala 1 hingga 5 ('1' menunjukkan sangat tidak setuju hingga '5' sangat setuju) meliputi sembilan soalan. Semua kenyataan soalan ini diambil dari kajian lepas yang dilakukan oleh Ahmad Nordin (2000) dan kemudiannya diubahsuai mengikut keadaan sebenar kajian. Ini adalah bagi memastikan kesahihan soalan selari dengan fenomena sebenar. Pengujian kebolehpercayaan pada bahagian ini telah dilakukan menggunakan kaedah ujian pra-pasca(*test-retest reliability*). Menurut Chua (2012), jika ujian yang sama diberikan pada kali kedua dalam jangka masa tertentu dan keputusannya tetap sama dengan keputusan pada kali pertama, maka ujian tersebut dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Oleh itu, kajian pra-pasca ini dilakukan sebanyak dua kali ke atas sejumlah 45 orang responden dan didapati keputusannya adalah tetap sama dalam lingkungan 0.75. Kebolehpercayaan di antara 0.65 hingga 0.79 dikira memuaskan dan item-item tersebut boleh digunakan (Chua, 2012).

**Jadual 3.2: Item-item Kefahaman Terhadap Sistem dan Konsep Takaful**

Pembolehubah	Definisi operasi	Penulis	No.	Item-item
Kefahaman	Hal faham akan sesuatu; keupayaan memahami sesuatu (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2013)	Ahmad Nordin Mohd Zain (2000)	1.	Sistem insurans secara Islam (Takaful) adalah sama seperti sistem insurans biasa (Konvensional).
			2.	Konsep-konsep Takaful senang difahami dan ringkas berbanding insurans konvensional.
			3.	Istilah-istilah di dalam sijil Takaful adalah sama seperti di dalam polisi insurans biasa.
			4.	Perkhidmatan Takaful adalah untuk orang Islam sahaja.
			5.	Faedah dan manfaat Takaful adalah untuk orang Islam sahaja.
			6.	Sistem Takaful memberikan pulangan keuntungan “Mudharabah” kepada pelanggannya.
			7.	Takaful menawarkan perkhidmatan insurans am dan insurans hayat.
			8.	Perjalanan syarikat Takaful adalah dikawal oleh kerajaan melalui Bank Negara.
			9.	Syarikat Takaful hanya pengurus dana Takaful tetapi bukan pemilik dana.



### 3.5.5 Pengukuran Kepada Kesedaran Awam

Kesedaran awam merangkumi pembolehubah tidak bersandar. Soalan berkenaan kesedaran awam ini diajukan kepada responden bertujuan untuk mengetahui pandangan mereka bagaimana untuk memupuk masyarakat untuk meyertai Takaful. Selain itu, ia juga bertujuan untuk mengetahui tahap kesedaran mereka mengenai kewujudan Takaful di Malaysia. Pada bahagian ini merangkumi lima soalan. Kesemua soalan diadaptasi dari penyelidikan yang dipetik dalam penulisan oleh Ahmad Nordin (2000). Item-item soalan adalah seperti di dalam jadual di bawah;

**Jadual 3.3: Item-item Kesedaran Awam terhadap Takaful**

Pembolehubah	Definisi operasi	Penulis	No.	Item-item
Kesedaran Awam	Tingkah laku semasa yang dapat dicerap oleh masyarakat (Mahmood Nazar Mohamed, 1992).	Ahmad Nordin Mohd Zain (2000)	1.	Kerajaan patut menggalakkan orang Islam menggunakan sistem insurans Takaful.
			2.	Sistem perkongsian keuntungan Takaful adalah satu sistem yang adil.
			3.	Sistem insurans konvensional patut diganti dengan insurans Takaful di Malaysia.

			4.	Terdapat ketulusan di dalam sistem Takaful berbanding sistem insurans konvensional.
			5.	Kurikulum Sistem Kewangan Islam diwajibkan ke atas pelajar- pelajar Islam di peringkat menengah
			6.	Pengendali Takaful sepatutnya membuat pemasaran dan penerangan kepada masyarakat secara proaktif dan berterusan.

### 3.5.6 Pengukuran Kepada Persepsi Kualiti Perkhidmatan

Persepsi Kualiti Perkhidmatan ialah pembolehubah tidak bersandar. Pengukuran kepada persepsi kualiti perkhidmatan dipetik dari penyelidikan Ismadi (2009) dan diubah mengikut kesesuaian soalan berdasarkan fenomena semasa penyelidikan. Bahagian ini meliputi sepuluh soalan. Ianya bertujuan untuk mengetahui tahap persepsi kualiti perkhidmatan responden sama ada mereka pelanggan Takaful atau sebaliknya. *Likert Scale* 5 poin digunakan bagi menguji tahap persepsi responden terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Takaful.

**Jadual 3.4: Item-item Persepsi Kualiti Perkhidmatan**

Pembolehubah	Definisi Operasi	Penulis	No	Item-item
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	Persepsi merujuk kepada gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran. Ia juga membawa maksud pandangan atau tanggapan (Kamus Dewan, 2013)	Ismadi Ishak (2009)	1.	Perkhidmatan syarikat Takaful dikendalikan mengikut prinsip Islam.
			2.	Kakitangan syarikat Takaful sentiasa menggunakan tutur kata yang baik semasa berurusan.
			3.	Syarika Takaful menyediakan perkhidmatan yang cepat sekiranya pelanggan mengalami masalah
			4.	Kakitangan syarikat Takaful mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab persoalan yang diajukan oleh pelanggan
			5.	Syarikat Takaful memberi perkhidmatan pada masa yang dijanjikan.
			6.	Tempoh masa untuk mendapatkan bayaran kerugian atau pampasan adalah lambat berbanding nsurans konvensional.
			7.	Kakitangan syarikat Takaful sentiasa memberikan layanan yang terbaik walaupun ketika sibuk.
			8.	Sikap dari syarikat Takaful/agen amat disenangi.
			9.	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh wakil syarikat Takaful.
			10.	Sijil-sijil (polisi) Takaful cepat diterima.

### **3.6 Populasi dan Sampel**

Prosedur persampelan yang digunakan adalah menggunakan kaedah persampelan rawak mudah atau *Simple Random Sampling*. Kaedah ini dipilih kerana ianya mempunyai tahap keyakinan yang tinggi bahawa setiap pelajar pasca siswazah Universiti Utara Malaysia akan mempunyai peluang yang sama apabila dipilih dijadikan sampel. Menurut Sekaran & Bouge (2012), setiap elemen di dalam populasi sudah diketahui dan mempunyai peluang yang sama apabila dipilih sebagai satu subjek.

#### **3.6.1 Populasi**

Populasi merujuk kepada sekumpulan orang, peristiwa, atau sesuatu benda yang menarik keinginan penyelidik untuk mengkajinya. Manakala sampel merupakan subset populasi (Sekaran & Bouge, 2012). Menurut Zikmund, Babin, Carr & Griffin (2013), populasi secara umumnya bermaksud sebarang kumpulan entiti lengkap yang berkongsi ciri-ciri yang sama.

Populasi kajian ini terdiri daripada pelajar-pelajar pasca siswazah iaitu sarjana dan sarjana kedoktoran di dalam pelbagai bidang di Universiti Utara Malaysia. Keseluruhan pelajar berjumlah 3054 orang yang terdiri daripada pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa dari pelbagai negara (HEP UUM, 2013). Namun, kajian ini hanya tertumpu kepada pelajar Malaysia sahaja iaitu sebanyak 2283 orang. Jadual di bawah

menunjukkan secara terperinci mengenai jumlah keseluruhan pelajar-pelajar pasca siswazah mengikut bidang pengajian masing-masing bagi pelajar tempatan dan luar negara.

**Jadual 3.5: Jumlah Pelajar Mengikut Fakulti**

<b>Bil.</b>	<b>Nama Fakulti</b>	<b>Jumlah Pelajar</b>
1.	UUM CAS	1579
2.	UUM COB	1103
3.	UUM COLGIS	372
	<b>Jumlah</b>	3054

### **3.6.2 Saiz Sampel**

Rekabentuk sampel dan saiz sampel adalah penting bagi memperolehi kesahihan maklumat data yang terkumpul. Menurut Sekaran & Bouge (2012), jika data yang terkumpul daripada orang, peristiwa, atau objek yang mana tidak boleh menyediakan maklumat yang tepat bagi menyelesaikan masalah kajian, ianya akan dianggap bahawa tinjauan yang dilakukan itu adalah sia-sia. Rekabentuk dan saiz sampel yang betul akan membantu penyelidik dalam membuat kesimpulan kajian yang tepat di mana boleh menyumbang kepada keseluruhan kepentingan populasi.

Pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia terdapat sejumlah 3054 orang manakala pelajar tempatan seramai 2283 orang. Tinjauan kajian ini adalah tertumpu kepada pelajar tempatan sahaja. Merujuk kepada Roscoe (1975), mencadangkan kaedah-kaedah seperti di bawah bagi menghuraikan saiz sampel:

1. Saiz sampel yang besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah paling sesuai bagi penyelidikan.
2. Sampel dibahagikan kepada subsampel. Contohnya; lelaki/perempuan, muda/tua dan sebagainya, minimum saiz sampel sebanyak 30 adalah perlu bagi setiap kategori.
3. Dalam kajian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), saiz sampel perlu beberapa kali (sebaik-baiknya 10 kali atau lebih) sebanyak bilangan pembolehubah di dalam kajian.
4. Bagi penyelidikan eksperimental mudah dengan kawalan eksperimen ketat (contohnya pasangan dipadankan), penyelidikan yang berjaya adalah mungkin dengan sampel yang kecil seperti 10 hingga 20.

Berdasarkan kaedah yang diperkenalkan oleh Roscoe (1975) seperti di atas, 400 set soalan telah diedarkan secara rawak kepada pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia. Menurut Krejci and Morgan (1970) mencadangkan saiz sampel yang perlu bagi kajian ini ialah 327 bagi populasi di dalam lingkungan 2200 orang. Justeru, penyelidik membuat keputusan untuk mengedarkan sebanyak 400 set soalan bagi

memastikan borang yang dikembalikan adalah mencukupi dengan saiz sampel yang diperlukan sebanyak 327 untuk dianalisis.

Kajian ini menggunakan kaedah pensampelan rawak mudah (*simple random sampling*). Ianya adalah prosedur persampelan yang memastikan setiap elemen di dalam populasi mempunyai peluang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel (Sekaran & Bougie, 2012).

### **3.6.3 Unit Analisis**

Unit analisis kajian ini ialah melibatkan pelajar-pelajar pasca siswazah dalam pelbagai bidang pengajian di Universiti Utara Malaysia. Dalam analisis ini, populasi seramai 2283 orang adalah di kalangan pelajar tempatan sahaja kerana kajian ini memfokuskan kepada penyertaan masyarakat terhadap Takaful di Malaysia. Tujuan pemilihan pelajar tempatan ijazah lanjutan di Universiti Utara Malaysia ialah:

1. Terdapat sejumlah besar individu terdiri daripada pelbagai jawatan dan organisasi yang bergelar pelajar sepenuh masa dan pelajar separuh masa.
2. Responden terdedah kepada pelbagai sumber maklumat terkini merangkumi bidang kewangan, ekonomi dan sebagainya.
3. Responden terdiri daripada pelbagai latar belakang kursus dan pengajian yang menjurus kepada bidang pengurusan.

### **3.7 Proses Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah proses yang penting dalam penyelidikan ini. Terdapat beberapa kaedah yang digunakan di dalam proses pengumpulan data seperti data primer dan data sekunder.

#### **3.7.1 Data Primer**

Menurut Mohd Najib (2003), kaedah tinjauan adalah satu kaedah yang popular. Kaedah ini digunakan bagi mendapatkan maklumat secara langsung melalui pengumpulan semua data, kebiasaannya melalui soal selidik. Di samping itu, kaedah ini adalah mudah untuk dilaksanakan kerana instrumen soalan set soal selidik diberikan kepada responden untuk mengisi maklumat dan kemudian maklumat ini akan diproses mengikut kaedah yang diinginkan penyelidik bagi mencapai objektif dan persoalan kajian.

#### **3.7.2 Data Sekunder**

Bagi data sekunder, penyelidik membuat rujukan melalui buku, jurnal dan melayari laman web untuk mendapatkan maklumat. Dalam kajian ini, data sekunder adalah penting bagi mendapatkan gambaran keseluruhan penyelidikan terdahulu mengenai skop kajian insurans Takaful. Selain itu, data sekunder dalam penyelidikan ini juga menyumbang sebanyak lebih dari 50% ke arah perlaksanaan objektif kajian yang



dibentuk. Melalui rujukan dari jurnal- jurnal dan penyelidikan terdahulu, penyelidik mendapati terdapat kajian sebelum ini telah dilakukan dalam bidang Takaful ini namun ianya tidak banyak memfokuskan kepada Takaful di Malaysia. Ulasan karya mengenai hal ini telah dibincangkan di dalam bab 2.

Pemilihan penyelidikan ini adalah untuk mendapatkan maklumat yang tepat mengenai sampel yang dipilih. Dengan menggunakan satu set soalan kaji selidik yang telah dibangunkan daripada kajian sebelum ini, tindak balas sampel dijangka dapat memberikan maklumat yang diperlukan dalam menjalankan penyelidikan ini. Soal selidik ini akan diedarkan secara rawak kepada pelajar-pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia melalui set borang-borang dan menerusi e-mel. Soal selidik ini diedarkan sebanyak 400 set soalan kepada responden sebagai persediaan bagi mengatasi kekurangan pengembalian soal selidik yang akan diterima kembali selepas mereka menjawab soalan-soalan tersebut. Bagi pelajar yang menjawab menerusi emel, mereka diberi masa selama tiga minggu untuk menjawab semua soalan tersebut.

### **3.8 Teknik-teknik Analisis Data**

Penggunaan soal selidik adalah lebih praktikal sebagai instrumen untuk memenuhi objektif kajian. Menurut Sekaran & Bougie (2012), soal selidik adalah satu set soalan berstruktur yang mana responden merekodkan jawapan mereka yang hampir sama dengan yang diberikan di dalam borang soal selidik. Tambahan pula, soal selidik

merupakan alat pengukuran yang efektif di mana penyelidik mengetahui apa yang diinginkan dan bagaimana untuk mengukur pembolehubah-pembolehubah yang terlibat.

Selain itu, mendapatkan soalan yang tepat merupakan satu proses yang penting kerana soalan yang lemah akan memberi kesan kepada keputusan kajian penyelidik yang tidak jelas. Pembinaan soalan soal selidik bagi penyelidikan ini adalah didapati daripada kombinasi beberapa orang penyelidik yang membuat kajian dalam bidang yang berkaitan sebelum ini. Semua soalan dipilih adalah berdasarkan kepada pembolehubah-pembolehubah yang dikaji oleh penyelidik bagi memenuhi objektif dan persoalan yang ingin dicapai.

Kadar tahap persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan oleh penyelidik di dalam soal selidik adalah berdasarkan format skala Likert 5-poin seperti jadual di bawah.

**Jadual 3.6: Format Skala Likert 5-poin**

<b>Persetujuan</b>	<b>Tahap</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Tidak pasti	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

### **3.9 Kajian Rintis**

Kajian rintis bertujuan untuk memperoleh kesahan dan kebolehpercayaan item-item soal selidik. Ianya dilakukan awal sebelum kajian sebenar dilakukan oleh penyelidik untuk mengumpul data responden untuk dianalisis. Proses melakukan kajian rintis ini adalah melibatkan sekumpulan kecil penduduk atau masyarakat untuk memperoleh maklumat daripada kajian rintis ini. Menurut Hussin dan Maisaroh (2010), tujuan kajian rintis dilakukan adalah untuk:

- 1) Mengetahui kesahan dan kebolehpercayaan semua item soalan yang dibina.
- 2) Mengetahui semua kenyataan di dalam soal selidik jelas dan mudah difahami.
- 3) Memperbaiki pernyataan item yang kurang jelas yang akan menyebabkan takrifan yang berlainan oleh responden.
- 4) Menimbang tempoh masa yang diambil untuk menjawab borang soal selidik yang diedarkan.

Oleh itu, penyelidik melakukan ujian rintis ke atas bukan sampel yang sebenar. Penyelidik menggunakan Bahasa Melayu sepenuhnya bagi mempersembahkan ayat dalam borang soal selidik ini. Ianya bertujuan untuk memastikan maksud sebenar penyelidik dapat disampaikan kepada responden dan seterusnya memudahkan mereka memahami soalan yang ditanya. Seramai 45 orang responden telah terpilih dalam penyelidikan ini. Kesemua borang soal selidik tersebut mendapat maklum balas yang positif daripada responden. Terdapat enam orang responden memberi pendapat serta

cadangan bagi pembetulan terjemahan ayat yang tidak disedari oleh penyelidik semasa pengedaran borang soal selidik bagi kajian rintis ini. Selepas kajian rintis dilakukan, penyelidik mengetahui kekurangan yang terdapat di dalam soal selidik yang terlibat. Justeru, penyelidik telah membuat pembetulan soalan agar responden sebenar jelas akan soalan yang ditanya nanti dan dapat mengumpul data yang tepat. Keputusan analisis kebolehpercayaan semasa kajian rintis dilakukan adalah seperti di bawah.

**Jadual 7: Keputusan Kebolehpercayaan Soalan Kaji Selidik Dalam Ujian Rintis**

Pembolehubah	Nilai Cronbach Alpha
Penyertaan Masyarakat	0.704
Kefahaman	0.756
Kesedaran Awam	0.803
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	0.864

Berdasarkan jadual di atas, menunjukkan soalan kaji selidik adalah sah dan dapat diguna pakai dalam ujian sebenar. Ini kerana, semua pembolehubah tidak bersandar dan bersandar masing-masing memperolehi nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0.65. Menurut Chua (2012), nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0.65 mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan item-item di dalam soal selidik boleh dan sesuai digunakan untuk menguji subjek populasi.

### **3.10 Analisis Data**

Analisis data ialah kaedah utama yang membantu penyelidik dalam menerangkan fakta-fakta, mengesan corak, membina penjelasan, dan ujian hipotesis (Joel, 1996). Menerusi analisis data, penyelidik mampu untuk menyelesaikan persoalan yang ingin dikaji dan membuat keputusan. Analisis data boleh dikelaskan kepada dua iaitu deskriptif dan inferensi.

Soal selidik yang dikembalikan akan diproses dan data akan dianalisis menggunakan kaedah statistik. Analisis data yang dikumpul dibahagikan kepada dua bahagian, iaitu analisis awal dan analisis terperinci. Analisis awal termasuk analisis latar belakang responden seperti ciri-ciri peribadi, manakala analisis terperinci ialah analisis data untuk menjawab dan memenuhi objektif kajian. Data diringkaskan sebagai maklumat responden dengan menggunakan taburan frekuensi dan ukuran statistik deskriptif.

Semua data mentah akan dikodkan, kemudian dimasukkan ke dalam komputer menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS Version 20.0) untuk Windows dan Microsoft Excel bagi menghasilkan output yang mana dapat menjelaskan tindak balas responden terhadap kajian yang sedang dikaji oleh penyelidik.

### **3.10.1 Penyelidikan Deskriptif**

Dalam penyelidikan deskriptif, data dikumpul daripada seluruh populasi dan statistik asas seperti frekuensi, peratusan, min, sisihan piawai dan taburan skor dilaporkan (Chua, 2012). Dalam statistik ini, ianya menyediakan ringkasan sampel dan pemerhatian yang telah dilakukan. Ringkasan ini dipamerkan sama ada dalam bentuk kuantitatif seperti ringkasan statistik, atau visual seperti graf. Selain itu, ia juga digambarkan dalam bentuk jadual dan carta atau rumusan melalui peratusan dan sisihan piawai. Apabila menggunakan data deskriptif, penyelidik mampu untuk mempersembahkan maklumat data secara tersusun dan lebih baik. Setiap statistik deskriptif dapat mempamerkan banyak data ke dalam bentuk ringkasan yang lebih mudah.

### **3.10.2 Penyelidikan Inferensi**

Dalam penyelidikan inferensi, satu sampel subjek dipilih secara rawak daripada populasi kajian dan data numerika dikumpul daripada sampel tersebut untuk diuji dengan menggunakan ujian statistik. Hasil kajian daripada sampel tersebut digeneralisasikan kepada keseluruhan populasi di bawah kajian (Chua, 2012). Dalam erti kata lain, statistik inferensi merupakan proses membuat kesimpulan daripada data yang tertakhluk kepada perubahan rawak sebagai contoh, kesilapan pemerhatian atau perubahan persampelan.

Tujuan melakukan penyelidikan inferensi ialah untuk menyatakan ciri-ciri subjek kajian melalui penghuraian perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah, iaitu perhubungan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Kesimpulannya, statistik inferensi boleh menyatakan bukti bagi membuktikan satu teori adalah lebih tepat daripada yang lain, tetapi apa-apa kesimpulan muktamad mengenai sebab-musabab sebenar dalam kajian mesti datang daripada teori yang disokong oleh kedua-dua data dan logik. Dalam kajian ini, penyelidik akan menggunakan ujian-t, ujian ANOVA, dan ujian Korelasi *Pearson* dalam menguji hipotesis serta objektif yang dicadangkan di dalam penyelidikan sebelum ini.

#### **3.10.2.1 Ujian-T**

Ujian-t merupakan ujian asas statistik dan yang terendah dalam analisis inferensi di mana ianya digunakan bertujuan untuk membandingkan antara dua atau lebih daripada dua kumpulan data selang atau nisbah yang mempunyai min yang berlainan (Chua, 2012). Ujian ini turut digunakan untuk mengenalpasti perbezaan antara dua set skor yang mewakili sesuatu fenomena (Veloo, 2012). Ianya terdapat dalam bentuk parameter dan bukan parameter. Ujian-t terbahagi kepada tiga kategori iaitu ujian-t satu sampel, ujian-t sampel berpasangan dan ujian-t sampel bebas.

Oleh demikian, dalam penyelidikan ini akan menggunakan ujian-t sampel bebas bagi menganalisis data. Ujian-t sampel bebas adalah digunakan apabila terdapat sekurang-

kurangnya dua pembolehubah iaitu satu pembolehubah tidak bersandar dan satu lagi ialah pembolehubah bersandar. Selain itu, ia juga bertujuan untuk membandingkan nilai min antara dua kumpulan atau kategori dalam satu pembolehubah (Velloo, 2012).

### **3.10.2.2 Ujian Varians (ANOVA)**

Ujian ANOVA (*Analysis of Variances Test*) Merupakan ujian yang paling banyak digunakan dalam kajian sains tingkah laku (Howell, 1999). Ujian ANOVA digunakan untuk membezakan skor-skor min bagi sampel-sampel kajian. Ianya boleh digunakan untuk membandingkan ke atas dua atau lebih pembolehubah secara serentak untuk melihat sama ada terdapat kesan interaksi antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar tersebut (Chua, 2012).

### **3.10.2.3 Pekali Korelasi Pearson**

Korelasi adalah perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah, dan kekuatan sesuatu korelasi diwakili oleh pekali korelasi dalam ujian korelasi (Chua, 2012). Ujian Korelasi *Pearson r* digunakan untuk mengenalpasti perhubungan antara dua pembolehubah berskala selang atau nisbah. Ianya dikira berdasarkan penggunaan persamaan korelasi yang diperolehi. Simbol korelasi ialah  $r$ , dan mempunyai sela antara +1.00 dan -1.00. Nilai -1.00 mewakili korelasi negatif yang sempurna manakala nilai +1.00 mewakili korelasi positif yang sempurna. Manakala nilai .00 mewakili tiada



korelasi. Semakin nilai hampir ke 1.00, lebih kepada hubungan statistik yang signifikan (Muchinsky, 1993). Menurut Chua (2012), aras kekuatan nilai pekali korelasi adalah seperti ditunjukkan di jadual 7 di bawah:

**Jadual 3.7: Tafsiran Kekuatan Pekali Korelasi**

Saiz Pekali korelasi (r)	Kekuatan Korelasi
.91 hingga 1.00 atau -.91 hingga -1.00	Sangat kuat
.71 hingga .90 atau -.71 hingga -.90	Kuat
.51 hingga .70 atau -.51 hingga -.70	Sederhana
.31 hingga .50 atau -.31 hingga -.50	Lemah
.01 hingga .30 atau -.01 hingga -.30	Sangat Lemah
.00	Tiada korelasi

### 3.11 Kesimpulan

Bab ini telah dibincangkan secara terperinci mengenai rekabentuk penyelidikan, lokasi kajian, instrumen yang digunakan untuk mengumpul data, dan kriteria-kriteria pemilihan responden dalam kajian ini. Pemahaman terhadap metodologi kajian adalah penting bagi mengetahui bagaimana data ditafsirkan dan aras hubungan pekali di antara pembolehubah-pembolehubah dapat dikesan dengan tepat bagi memastikan objektif penyelidikan tercapai. Ia juga dapat memberi pengetahuan kepada pengguna yang merujuk kepada penyelidikan ini bagaimana penyelidik memproses data untuk menghuraikan keseluruhan data ke dalam bentuk yang mudah dan ringkas. Bab berikutnya akan membincangkan mengenai dapatan kajian.

## **BAB EMPAT**

### **DAPATAN KAJIAN**

#### **4.0 Pengenalan**

Dalam bab empat ini akan membincangkan lebih lanjut mengenai analisis data dan dapatan kajian. Ianya akan mempersembahkan keputusan analisis penyelidikan yang lengkap dalam bentuk gambarajah dan jadual yang mana maklumat akan diterangkan berdasarkan kenyataan tersebut dalam bentuk yang mudah difahami. Pertama, bab ini akan dimulai dengan menerangkan ciri-ciri peribadi responden berdasarkan analisis frekuensi melalui jadual data kekerapan dan peratusan secara umum.

Seterusnya, perbincangan penyelidikan ini akan dipersembahkan melalui ujian-t bagi menganalisis perbezaan antara dua kumpulan data selang atau nisbah iaitu faktor jantina antara lelaki dan perempuan dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Manakala ujian ANOVA pula digunakan bertujuan untuk menganalisis perbezaan antara dua atau lebih daripada dua kumpulan data selang dalam pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor demografi lain seperti umur dan pendapatan. Analisis kebolehpercayaan, dan analisis korelasi turut akan digunakan bagi menguji hipotesis antara semua pembolehubah tidak bersandar dalam mempengaruhi pembolehubah bersandar. Semua keputusan analisis akan dibentangkan dalam bentuk jadual dan diinterpretasikan dalam bentuk yang mudah untuk difahami.

#### 4.1 Kadar Respon

Sebanyak 400 set soal selidik telah diedarkan kepada responden melalui emel dan secara langsung. Namun, soal selidik yang telah dikembalikan adalah sebanyak 352 set sahaja. Daripada jumlah yang diterima, sebanyak 22 set soal selidik terpaksa ditolak kerana responden menjawab dengan tidak lengkap. Kadar respon adalah 82.5%. Menurut Hair, Black, Babin and Anderson (2010), apabila kadar respon melebihi 50% ke atas, umumnya ia dapat diterima pakai. Tambahan pula, apabila kadar respon melebihi 80% ke atas, maka ia adalah sangat baik dan dapat digunakan dalam kajian ini.

#### 4.2 Analisis Ujian Kebolehpercayaan

**Jadual 4.1 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan**

Pembolehubah	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keputusan
Penyertaan Masyarakat	6	0.626	Baik
Kefahaman	9	0.632	Baik
Kesedaran Awam	6	0.823	Baik
Persepsi Kualiti Perkhidmatan	10	0.877	Baik

Jadual 4.1 di atas menunjukkan bahawa semua item pembolehubah bersandar dan tidak bersandar yang telah diuji adalah bersifat boleh dipercayai disebabkan ke semua pekali nilai *Cronbach Alpha* yang dicatatkan adalah didapati melebihi 0.60. Daripada analisis yang telah dijalankan terhadap instrumen atau item yang tersenarai di bawah setiap pembolehubah mencatatkan nilai *Cronbach Alpha* pembolehubah tidak bersandar iaitu kefahaman adalah 0.632. Manakala bagi pembolehubah kesedaran awam mencatatkan nilai *Cronbach Alpha* bersamaan 0.823. Seterusnya, pembolehubah persepsi kualiti perkhidmatan merekodkan *Cronbach Alpha* bernilai 0.877. Bagi pembolehubah bersandar iaitu penyertaan masyarakat mencatatkan nilai *Cronbach Alpha* bernilai 0.626. Keseluruhannya, semua item pembolehubah mempunyai nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0.60 membuktikan instrumen atau item soalan dalam kaji selidik yang digunakan adalah pada tahap baik dan ideal untuk digunakan.

**Jadual 4.2: Ciri-ciri Demografi Responden**

	<b>Kekerapan (N=330)</b>	<b>Peratus</b>
<b>Jantina</b>		
Lelaki	128	38.8
Perempuan	202	61.2
<b>Umur</b>		
20-30 tahun	150	45.5
31-40 tahun	120	36.4
41-50 tahun	49	14.8
> 51 tahun	11	3.3
<b>Bangsa</b>		
Melayu	301	91.2
Cina	17	5.2
India	7	2.1
Lain- lain	5	1.5
<b>Pengajian</b>		
Sarjana Pentadbiran Perniagaan	21	6.4
DBA/PhD	134	40.6
Sarjana Sains	126	38.2
Lain- lain	49	14.8
<b>Status</b>		
Bujang	137	41.5
Berkahwin	189	57.3
Duda/Janda	4	1.2
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar sepenuh masa	125	37.9
Kakitangan kerajaan	109	33.0
Kakitangan swasta	32	9.7
Kakitangan akademik	64	19.4
<b>Pendapatan</b>		
<RM1000	88	26.7
RM1000-RM2000	11	3.3
RM2001-RM3000	52	15.8
RM3001-RM4000	73	22.1
RM4001-RM5000	22	6.7
>RM5001	84	25.5
<b>Jumlah</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Merujuk kepada jadual 4.2 di atas, keseluruhan responden yang terlibat dalam penyelidikan ini ialah berjumlah 330 orang di mana jumlah responden lelaki dicatatkan berjumlah 128 atau 38.8%. Bagi responden perempuan pula direkodkan berjumlah 202 atau 61.2%. Semua responden yang terlibat merupakan pelajar ijazah sarjana dan ijazah sarjana kedoktoran dalam pelbagai bidang di Universiti Utara Malaysia. Hasil dapatan ini menunjukkan majoriti responden yang terlibat adalah dalam kalangan pelajar perempuan.

Berdasarkan kepada dapatan umur responden yang terlibat, peratusan yang tertinggi direkodkan adalah dalam kalangan umur 20-30 tahun adalah berjumlah 150 orang responden atau 45.5%. Hal ini menunjukkan bahawa golongan umur 20-30 tahun adalah dalam golongan yang paling aktif melanjutkan pelajaran di peringkat ijazah sarjana dan ijazah sarjana kedoktoran. Kedua, diikuti lingkungan umur 31-40 tahun yang berjumlah 120 responden atau 36.4%. Ketiga, umur 41-50 tahun dicatatkan berjumlah 49 responden atau 14.8%. Umur lebih dari 51 tahun dicatatkan berjumlah 11 responden atau 3.3% daripada jumlah keseluruhan dan dalam lingkungan umur ini juga adalah yang paling terendah sekali terlibat dalam penyelidikan ini.

Melihat kepada bidang pengajian responden terkini, majoriti responden adalah terdiri daripada pelajar sarjana kedoktoran iaitu berjumlah 134 responden atau 40.6%. Seterusnya diikuti oleh pelajar sarjana sains dalam skop pelbagai bidang iaitu berjumlah 126 responden atau 38.2%. Ketiga, diikuti pelajar sarjana dalam bidang lain-

lain yang tidak tercatat di dalam soal selidik berjumlah 49 responden atau 14.8%. Manakala pelajar sarjana pentadbiran perniagaan mencatatkan jumlah yang terendah terlibat dalam penyelidikan ini iaitu berjumlah 21 responden atau 6.4%.

Merujuk kepada status, pelajar yang berkahwin mencatatkan jumlah yang tertinggi iaitu 189 responden atau 57.3%. Manakala pelajar yang belum berkahwin adalah berjumlah 137 responden atau 41.5%. Status duda atau janda adalah berjumlah 4 responden atau 1.2% merekodkan nilai yang terendah daripada keseluruhan jumlah responden yang terlibat.

Soalan kaji selidik juga bertujuan untuk melihat pelajar yang bekerja dan tidak bekerja. Berdasarkan kepada jadual di atas, pelajar sepenuh masa mencatatkan jumlah tertinggi iaitu 125 responden atau 37.9%. Manakala pelajar yang menjawat jawatan sebagai kakitangan kerajaan berjumlah 189 responden atau 57.8%. Seterusnya, diikuti dengan kakitangan akademik berjumlah 64 responden atau 19.4%. Kakitangan swasta mencatatkan jumlah yang terendah iaitu 32 responden atau 9.7%.

Selain itu, merujuk kepada pendapatan responden dicatatkan tertinggi ialah dalam lingkungan pendapatan bawah dari RM1000 berjumlah 88 responden atau 26.7%. Kemudian diikuti pendapatan dalam lingkungan melebihi RM5001 berjumlah 84 responden atau 25.5%. Manakala lingkungan pendapatan antara RM3001-RM4000

adalah berjumlah 73 responden atau 22.1%. Selain itu, pendapatan antara RM2001-RM3000 berjumlah 52 orang atau 15.8%. Pendapatan antara RM4001-RM5000 mencatatkan berjumlah 22 responden atau 6.7%. Lingkungan pendapatan antara RM1001-RM2000 adalah yang terendah dicatatkan berjumlah 11 responden atau 3.3%.

**Jadual 4.3: Insurans yang Paling Sesuai dengan Keperluan Responden**

	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus</b>
Sistem Insurans Konvensional	26	7.9
Sistem Insurans Islam(Takaful)	304	92.1
<b>Jumlah</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Berdasarkan jadual 4.3 di atas, menunjukkan jumlah pemilihan insurans yang paling sesuai dengan keperluan responden. Ianya adalah bertujuan untuk melihat minat responden terhadap pilihan insurans yang menarik minat mereka sama ada sistem insurans konvensional atau sistem insurans Islam(Takaful). Sistem insurans konvensional mencatatkan sejumlah 26 responden atau 7.9% memilih sistem tersebut manakala sejumlah 304 responden atau 92.1% lebih terdorong untuk memilih sistem insurans Islam dalam senarai pemilihan mereka. Kesimpulan, kebanyakan responden mempunyai dorongan yang kuat untuk memilih sistem insurans Islam sebagai keperluan insurans mereka berbanding insurans konvensional.



**Jadual 4.4: Insurans yang dilanggani/Miliki oleh Responden**

	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus</b>
Insurans Konvensional	38	11.5
Takaful	164	49.7
Insurans Konvensional dan Takaful	44	13.3
Belum ada lagi	84	25.5
<b>Jumlah</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Jadual 4.4 di atas menunjukkan senarai insurans yang dilanggani atau dimiliki oleh responden. Insurans Takaful dicatatkan paling tinggi dimiliki iaitu berjumlah 164 responden atau 49.7%. Kedua, sejumlah 84 responden atau 25.5% adalah belum memiliki insurans lagi. Ketiga, insurans konvensional dan Takaful direkodkan dimiliki oleh sejumlah 44 orang responden atau 13.3%. Bagi insurans konvensional dicatatkan nilai paling rendah dimiliki oleh responden iaitu 38 orang atau 11.5%. Kesimpulan, insurans Takaful adalah yang paling banyak dimiliki atau dilanggani oleh responden berbanding insurans-insurans lain di atas.

### 4.3 Analisis Deskriptif

Hasil dapatan analisis deskriptif diperolehi daripada soalan kaji selidik yang dianalisis menggunakan perisian SPSS 20.0. Ianya memberi perhatian terhadap nilai min dan sisihan piawai dalam usaha untuk mengenalpasti tahap skor responden terhadap penyertaan masyarakat kepada Takaful. Mana-mana skor min mempunyai nilai 3.00 dan ke atas menunjukkan responden berpendapat bahawa ramalan terhadap pembolehubah yang dicadangkan menunjukkan berada pada tahap munasabah kepada baik (*fair to good*). Refleksnya, keputusan penyelidikan menunjukkan persepsi ramalan yang rendah apabila nilai min berada di bawah tahap 3.00. Jadual dibawah menunjukkan hasil dapatan analisis statistik deskriptif dalam menentukan nilai min dan nilai sisihan piawai bagi semua pembolehubah yang dicadangkan.

**Jadual 4.5 : Statistik Deskriptif bagi Semua Pembolehubah**

	<b>Kekerapan (N)</b>	<b>Minima</b>	<b>Maksima</b>	<b>Min</b>	<b>Sisihan Piawai</b>
Penyertaan masyarakat	330	2.33	5.00	3.9465	.57058
Kefahaman	330	2.56	5.00	3.8263	.49973
Kesedaran awam	330	2.50	5.00	4.2682	.61051
Persepsi kualiti perkhidmatan	330	1.30	5.00	3.4830	.62803
Valid N (listwise)	330				

Berdasarkan kepada jadual 4.5 di atas, pandangan responden terhadap nilai min dan sisihan piawai untuk semua ramalan pembolehubah adalah bernilai positif. Hasil keputusan menunjukkan bahawa julat nilai min adalah berbeza antara 3.8263 dan 3.4830. Kesimpulan, secara keseluruhan responden bersetuju bahawa semua pembolehubah yang dicadangkan (kefahaman, kesedaran awam, persepsi kualiti perkhidmatan) adalah penting terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Nilai min semua pembolehubah dapat dihuraikan seperti berikut:

- 1) Nilai min penyertaan masyarakat adalah (3.9465). Nilai minima adalah (2.33) manakala nilai maksima direkodkan (5.00).
- 2) Nilai min kefahaman adalah (3.8263). Nilai minima adalah (2.56) manakala nilai maksima direkodkan (5.00).
- 3) Nilai min kesedaran awam adalah (4.2682). Nilai minima adalah (2.50) manakala nilai maksima direkodkan (5.00).
- 4) Nilai min persepsi kualiti perkhidmatan adalah (3.4830). Nilai minima adalah (1.30) manakala nilai maksima direkodkan (5.00).

#### 4.4 Faktor Demografi dan Penyertaan Masyarakat

Penyelidik memilih dua kaedah untuk digunakan dalam menganalisis perbezaan di antara pembolehubah bebas iaitu faktor demografi yang mempunyai tiga dimensi antaranya ialah jantina, umur, dan pendapatan dengan pembolehubah bersandar iaitu penyertaan masyarakat terhadap Takaful dengan menggunakan ujian- t sampel bebas dan ujian Analisis Varians Satu Hala (*One-Way ANOVA*). Hipotesis pertama terbahagi kepada tiga iaitu Hipotesis 1(a), Hipotesis 1(b), dan Hipotesis 1(c). Ketiga-tiga ujian hipotesis akan di bincangkan seperti berikut.

##### 4.4.1 Hipotesis 1

##### 4.4.1.1 Analisis Ujian-T (Sampel Bebas)

*H1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful*

**Jadual 4.6: Ujian-t Sampel Bebas untuk Perbezaan Antara Jantina dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Kumpulan Statistik				
	Jantina	N	Min	Sisihan Piawai
Penyertaan masyarakat	Lelaki	128	4.0273	.58964
	Perempuan	202	3.8952	.55354

	Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Equal variances assumed	2.447	.119	2.060	328	.040	.13213
Equal variances not assumed			2.031	257.678	.043	.13213

Merujuk jadual 4.6 di atas, ujian Levene adalah tidak signifikan ( $p > 0.05$ ). Keputusan ini telah mematuhi andaian kehomogenan varians antara jantina lelaki dan perempuan terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Ujian-t Sampel Bebas adalah signifikan ( $t(328) = 2.06$ ,  $p < 0.05$ , (2-tailed)) secara statistik. Keputusan ini berjaya menolak  $H_0(a)$  dan menerima  $H_1(a)$ . Dapatan ini menunjukkan terdapat perbezaan antara jantina lelaki dan perempuan dalam penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Skor min lelaki adalah lebih tinggi iaitu (4.03) berbanding skor min perempuan (3.90) dalam penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Ini menunjukkan lelaki lebih ramai terdorong untuk menyertai Takaful berbanding perempuan.

#### 4.4.1.2 Analisis Varians Satu Hala (*One-Way ANOVA*)

*H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful*

**Jadual 4.7: Ujian Analisis Varians Satu Hala (*One-Way ANOVA*) antara Umur dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.598	3	1.199	3.777	.011
Within Groups	103.512	326	.318		
Total	107.110	329			

Berdasarkan kepada jadual 4.7 di atas, untuk mengkaji perbezaan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful adalah dinilai berdasarkan nilai  $p$ . Nilai  $p$  ialah 0.011 manakala nilai ( $F = 3.777$ ) adalah pada nilai signifikan (0.011) iaitu ( $p < 0.05$ ). Oleh itu, keputusan ini berjaya menerima  $H1(b)$  dan menolak  $Ho1(b)$ . Keputusan ini menunjukkan terdapat perbezaan antara umur dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Analisa awal yang dijalankan mendapati terdapat data menunjukkan bahawa kumpulan yang banyak menyertai Takaful adalah daripada mereka yang mempunyai umur yang tinggi. Kesimpulan, umur memainkan peranan penting dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

*H1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful*

**Jadual 4.8: Ujian Analisis Varians Satu Hala (*One-Way ANOVA*) antara Pendapatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.950	5	.790	2.481	.032
Within Groups	103.160	324	.318		
Total	107.110	329			

Merujuk jadual 4.8 di atas, nilai p ialah 0.032 manakala nilai ( $F = 2.481$ ) adalah pada nilai signifikan (0.032) iaitu ( $p < 0.05$ ). Oleh itu, keputusan ini berjaya menerima  $H1(c)$  dan menolak  $H01(c)$ . Ini menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Kesimpulan, dapatan ini dilihat bahawa faktor pendapatan memberi pengaruh yang agak tinggi terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

#### **4.5 Analisis Korelasi Pearson**

Bahagian ini akan membincangkan hubungan antara kedua-dua pembolehubah yang telah diterangkan di dalam model rangka kerja dan hipotesis. Secara umumnya, korelasi antara dua pembolehubah menunjukkan sejauh mana pembolehubah berhubung antara satu sama lain. Justeru, ukuran korelasi yang selalu digunakan oleh ramai penyelidik adalah Korelasi *Pearson* di mana ianya akan memberi keputusan bagi menerangkan kekuatan serta hubungan yang signifikan antara dua set data pembolehubah yang dikumpulkan daripada subjek yang sama.

Analisis Korelasi *Pearson* ini akan digunakan oleh penyelidik bertujuan untuk menguji Hipotesis 2, Hipotesis 3, dan Hipotesis 4 sama ada kesemua hipotesis-hipotesis tersebut mempunyai hubungan yang signifikan di antara pembolehubah bersandar iaitu penyertaan masyarakat terhadap Takaful ataupun sebaliknya.



**Jadual 4.9: Keputusan Korelasi Pearson**

		<b>Penyertaan Masyarakat</b>	<b>Kefahaman</b>	<b>Kesedaran Awam</b>	<b>Persepsi Kualiti Perkhidmatan</b>
<b>Penyertaan Masyarakat</b>	Pearson Correlation	1	.914**	.456**	-.010
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.854
	N	330	330	330	330
<b>Kefahaman</b>	Pearson Correlation	.914**	1	.485**	-.027
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.627
	N	330	330	330	330
<b>Kesedaran Awam</b>	Pearson Correlation	.456**	.485**	1	.299**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	330	330	330	330
<b>Persepsi Kualiti Perkhidmatan</b>	Pearson Correlation	-.010	-.027	.299**	1
	Sig. (2-tailed)	.854	.627	.000	
	N	330	330	330	330

\*\* Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

Sebelum ini, perbincangan telah dilakukan bagaimana untuk mengetahui ikatan kekuatan perhubungan antara dua set data pembolehubah yang dikumpul daripada subjek yang sama berdasarkan nilai yang ditetapkan. Simbol korelasi dikenali sebagai 'r' dan julat ukuran adalah daripada -1.00 kepada +1.00. Jika nilai dari -1 menunjukkan terdapat pertalian hubungan yang negatif antara dua set data pembolehubah sementara bagi nilai yang menghampiri +1 menunjukkan terdapat pertalian hubungan yang positif antara dua set data pembolehubah tersebut. Oleh hal demikian, korelasi yang positif menunjukkan bahawa sekiranya salah satu pembolehubah meningkat, maka pembolehubah yang lain berkaitan akan turut meningkat. Sementara bagi korelasi yang negatif, menunjukkan bahawa sekiranya satu pembolehubah meningkat, maka pembolehubah yang lain akan berkurang. Korelasi 1 atau -1 menunjukkan hubungan yang sempurna, nilai satu pembolehubah boleh ditentukan dengan tepat apabila penyelidik mengetahui nilai pembolehubah yang lain. Manakala korelasi sifar (0) menunjukkan tidak terdapat apa-apa hubungan antara dua pembolehubah tersebut.

Berdasarkan penganalisan data menggunakan perisian SPSS 20.0, keputusan hubungan korelasi antara pembolehubah ditunjukkan seperti jadual 4.9 di atas. Analisis Korelasi *Pearson* ini menunjukkan bahawa, kefahaman dan kesedaran awam adalah berhubungan secara signifikan dan bernilai positif terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Julat ukuran korelasi yang dicatatkan ialah 0.914 dan 0.456. Manakala bagi pembolehubah persepsi kualiti perkhidmatan mencatatkan nilai negatif dan tidak signifikan iaitu -0.01. Berdasarkan kepada tafsiran aras kekuatan nilai pekali korelasi oleh Chua (2012), pembolehubah kefahaman adalah berhubungan dengan

pekali korelasi yang sangat kuat manakala pembolehubah kesedaran awam adalah berhubungan dengan pekali korelasi yang lemah. Bagi pembolehubah persepsi kualiti perkhidmatan pula tidak mempunyai sebarang hubungan kerana ianya didapati nilai negatif yang tidak signifikan.

#### 4.6 Hipotesis 2

*H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.*

**Jadual 4.10 : Hubungan Antara Kefahaman Dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Korelasi (R)	Signifikan (P)
Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	Kefahaman	0.914**	0.000

Berdasarkan kepada jadual 4.10 di atas, nilai signifikan bagi kefahaman menunjukkan ( $P = 0.000$ ,  $p < 0.01$ ). Dapatan ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan nilai pekali korelasi ( $r = 0.914$ ) menunjukkan bahawa ianya merupakan korelasi yang positif dan terdapat hubungan yang sangat kuat antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Hubungan yang positif secara signifikan menunjukkan sekiranya skor kefahaman meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful

turut meningkat. Sebaliknya, penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan menurun sekiranya didapati skor kefahaman menurun. Kesimpulannya, penyelidikan ini menolak H02 dan menerima H2 kerana terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

#### 4.7 Hipotesis 3

*H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.*

**Jadual 4.11 : Hubungan Antara Dimensi Kesedaran Awam dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Korelasi (R)	Signifikan (P)
Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	Kesedaran Awam	.456**	0.000

Berdasarkan pemerhatian kepada jadual 4.11 di atas, nilai signifikan bagi kesedaran awam ialah ( $p = 0.000$ ,  $p < 0.01$ ). Keputusan ini membentangkan bahawa, terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Melihat kepada pekali korelasi ( $r = 0.456$ ), ianya menunjukkan korelasi yang positif dan saling berhubungan antara satu sama lain. Namun demikian, hubungan antara kedua-duanya adalah lemah.

Oleh hal demikian, dapatan ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kesedaran awam meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan turut serta meningkat. Sebaliknya, penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan menurun sekiranya skor kesedaran awam menurun. Justeru, keputusan kajian ini berjaya menerima H3 dan menolak H03 kerana terdapat nilai hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

#### 4.8 Hipotesis 4

*H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.*

**Jadual 4.12 : Hubungan Antara Persepsi Kualiti Perkhidmatan dan Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Korelasi (R)	Signifikan (P)
Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful	persepsi kualiti perkhidmatan	-.010	.854

Berdasarkan jadual 4.12 di atas, nilai signifikan bagi persepsi kualiti perkhidmatan ialah ( $p = 0.854$ ,  $p > 0.01$ ). Dapatan ini menunjukkan bahawa, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan pekali korelasi yang ditunjukkan ( $r = -0.010$ ) didapati nilai korelasi adalah negatif. Justeru, ianya tidak menunjukkan pembolehubah adalah saling berhubungan antara satu sama lain.

Walaupun, situasi ini menerangkan bahawa, sekiranya skor persepsi kualiti perkhidmatan meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful tidak mempunyai pengaruh terhadap perubahan tersebut. Oleh itu, penyelidikan ini menolak H4 dan menerima H4 kerana tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

**Jadual 4.13: Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penyertaan Masyarakat Terhadap Takaful**

Hipotesis	Analisis	Keputusan
H1 : Terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.		
H1(a): Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful	Ujian-t Sampel Bebas	<b>Diterima</b>
H1(b): Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful	Varians Satu Hala ( <i>One-Way</i> ANOVA)	<b>Diterima</b>
H1(c): Terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful	Varians Satu Hala ( <i>One-Way</i> ANOVA)	<b>Diterima</b>
H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.	Korelasi Pearson	<b>Diterima</b>
H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.	Korelasi Pearson	<b>Diterima</b>
H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.	Korelasi Pearson	<b>Ditolak</b>

Merujuk kepada jadual 4.13 di atas, hasil dapatan melalui analisis Ujian-t Sampel Bebas dan Analisis Varian Sehalu (*One Way ANOVA*) mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi jantina, umur dan pendapatan dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Manakala hasil dapatan melalui Analisis Korelasi *Pearson* pula didapati menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kefahaman serta kesedaran awam dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Bagi hipotesis terakhir adalah ditolak kerana ianya tidak menunjukkan terdapatnya hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful kerana hasil nilai korelasi diperolehi adalah tidak signifikan antara kedua-dua pembolehubah bersandar dan tidak bersandar tersebut.

#### **4.9 Rumusan**

Bab empat ini secara keseluruhannya membincangkan mengenai analisis data dan hasil dapatan terhadap penyelidikan yang telah dilakukan bagi menguji hipotesis sama ada diterima atau sebaliknya. Pada peringkat permulaan bab ini, penyelidik menjalankan analisis berkaitan profil responden yang terdiri daripada 330 responden bersamaan 82.5%. Ciri-ciri demografi dan maklumat insurans responden turut dinyatakan bagi memastikan hasil data statistik yang terkumpul adalah jelas. Hal ini bertujuan untuk menentukan faktor demografi dalam menjawab persoalan, objektif dan hipotesis pertama penyelidikan ini. Statistik deskriptif juga memainkan peranan penting bagi



menentukan hasil keputusan nilai min dan sisihan piawai yang mana berkait rapat terhadap skor responden dalam pembolehubah yang dicadangkan oleh penyelidik.

Selain itu, analisis ujian kebolehpercayaan hasil penyelidikan ini mencatatkan nilai *Cronbach Alpha* yang melebihi 0.60 bagi kesemua pembolehubah. Oleh hal yang demikian, ianya membuktikan bahawa setiap instrumen atau item soalan kaji selidik adalah dipercayai secara keseluruhannya dan boleh diguna pakai oleh penyelidik. Justeru, ianya menunjukkan tiada sebarang pertindihan pendapat terhadap setiap instrumen atau item soalan tersebut.

Selain itu, bab ini turut menggunakan analisis di mana dapat membuktikan hubungan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar yang terlibat iaitu teknik Analisis Korelasi *Pearson*. Dapatan daripada penggunaan teknik Analisis Korelasi *Pearson* ini menunjukkan hanya terdapat dua pembolehubah yang mempunyai hubungan signifikan iaitu kefahaman dan kesedaran awam manakala pembolehubah persepsi perkhidmatan didapati mempunyai nilai yang negatif dan tidak signifikan. Justeru, daripada hasil dapatan ini juga membuktikan bahawa hanya terdapat dua hipotesis yang dicadangkan adalah diterima dan satu hipotesis daripadanya adalah tidak diterima. Kesimpulannya, hasil dapatan analisis data dalam penyelidikan ini secara keseluruhannya menjawab objektif, persoalan serta hipotesis yang dicadangkan oleh penyelidik. Seterusnya, bab lima akan menyusul selepas bab ini di mana pada bab ini akan melibatkan perbincangan dapatan penyelidikan, cadangan untuk penyelidikan akan datang dan kesimpulan dari keseluruhan penyelidikan ini.

## **BAB LIMA**

### **KESIMPULAN DAN CADANGAN**

#### **5.0 Pengenalan**

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan persepsi umum pelajar-pelajar pasca siswazah Universiti Utara Malaysia mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Kesimpulan dan cadangan penyelidikan ini dibuat berdasarkan analisa penyelidikan yang telah dilakukan dalam bab empat sebelum ini bagi menyediakan maklumat lengkap yang berkait dengan model, objektif, persoalan dan hipotesis yang dicadangkan dan dikembangkan oleh penyelidik sama ada ianya tercapai ataupun sebaliknya. Bab lima terakhir ini lebih memfokuskan kepada keputusan ujian empirikal yang dihuraikan berdasarkan perspektif praktikal dan implikasi teoritikal. Bab lima ini akan dimulai dengan subtopik perbincangan bagi menghuraikan keseluruhan penyelidikan yang dilakukan dan seterusnya menjawab persoalan dan objektif penyelidikan sekaligus menyelesaikan masalah yang diutarakan.

Selain itu, bab ini akan menyusul perbincangan mengenai subtopik kesimpulan yang merangkumi rumusan daripada keseluruhan dapatan yang diperolehi dalam penyelidikan sebelum ini. Seterusnya, diikuti perbincangan mengenai batasan penyelidikan yang dihadapi oleh pihak penyelidik dan pihak responden sepanjang proses penyelidikan ini dijalankan. Kemudian, cadangan penyelidikan akan turut

diutarakan bagi menyediakan satu landasan dan informasi positif yang berguna kepada pelbagai pihak yang berkaitan dan sekaligus kepada masyarakat umum serta pelajar universiti itu sendiri. Terakhir, penyelidik turut menyediakan cadangan bagi penyelidikan pada masa hadapan sebagai maklumat yang berguna dan informatif kepada para penyelidik lain yang ingin menerokai serta mengembangkan lagi penyelidikan yang telah dilakukan ini.

Penyelidikan ini bertujuan untuk mengetahui persepsi serta mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful dalam kalangan pelajar-pelajar pasca siswazah di Universiti Utara Malaysia. Selain itu, penyelidikan ini juga ingin mengetahui adakah terdapat hubungan yang signifikan antara pembolehubah tidak bersandar (kefahaman, kesedaran awam, persepsi kualiti perkhidmatan) dan pembolehubah bersandar (penyertaan masyarakat terhadap Takaful) ataupun sebaliknya.

Seperti yang dibincangkan di dalam bab pertama, persoalan penyelidikan yang dinyatakan ialah (1) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor demografi dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful, (1a) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful, (1b) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful, (1c) Adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful, (2) Adakah terdapat

hubungan yang signifikan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful (3) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful, dan (4) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

## **5.1 Perbincangan Objektif**

Terdapat empat objektif utama yang dinilai dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Perbincangan terhadap objektif yang telah dicapai berdasarkan analisis data yang dibuat di dalam bab empat adalah seperti berikut.

### **5.1.1 Perbincangan Objektif Pertama**

Objektif pertama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji perbezaan antara faktor demografi yang terlibat iaitu jantina, umur dan pendapatan dalam mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan kepada hasil analisis menggunakan teknik Ujian-t Sampel Bebas bagi perbezaan jantina manakala faktor demografi lain seperti umur dan pendapatan, penyelidik menggunakan Analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*). Berdasarkan kepada dapatan kajian, faktor demografi jantina terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful didapati terdapat perbezaan

yang signifikan. Ini menunjukkan bahawa faktor jantina lelaki dan perempuan adalah tidak setara dalam menentukan tahap penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

Selain itu, dapatan kajian terhadap faktor demografi iaitu umur dan pendapatan yang telah menggunakan teknik Analisis Varians Satu Hala (*One Way ANOVA*) turut menunjukkan terdapatnya perbezaan yang signifikan antara faktor-faktor demografi tersebut terhadap penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

### **5.1.2 Perbincangan Objektif Kedua**

Objektif penyelidikan yang kedua ini adalah untuk mengenalpasti serta mengkaji hubungan antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan kepada hasil dapatan penyelidikan menggunakan teknik analisis Korelasi *Pearson* mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah tersebut. Berdasarkan nilai pekali korelasi ( $r = 0.914$ ) membuktikan bahawa ianya merupakan korelasi yang positif dan terdapat hubungan yang sangat kuat antara kefahaman dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Hubungan yang positif secara signifikan menunjukkan sekiranya skor kefahaman meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful turut meningkat. Sebaliknya, penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan menurun sekiranya didapati skor kefahaman menurun.

Hasil dapatan kajian ini bertepatan dan dapat mengukuhkan lagi hasil penyelidikan ini berpandukan sokongan daripada penyelidik terdahulu seperti Mohd Isa (2009), Zarina (2006), dan Ismadi (2004) yang merumuskan bahawa faktor kefahaman maklumat yang tidak jelas mengenai Takaful adalah sumber utama yang menyumbang sebahagian besar daripada responden tidak mengambil bahagian dalam Takaful. Konklusinya, kefahaman yang tinggi terhadap sistem dan operasi Takaful memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful manakala kefahaman yang rendah pula akan menyebabkan kurangnya penyertaan masyarakat terhadap Takaful.

### **5.1.3 Perbincangan Objektif Ketiga**

Objektif ketiga penyelidikan ini adalah untuk mengenalpasti hubungan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan keputusan yang diperolehi melalui analisis data menggunakan teknik Analisis Korelasi *Pearson* menunjukkan bahawa, terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran awam dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Selain itu, merujuk kepada nilai pekali korelasi ( $r = 0.456$ ) menunjukkan korelasi yang positif dan saling berhubungan antara satu sama lain. Namun demikian, hubungan antara keduanya adalah lemah. Kesimpulannya, dapatan ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kesedaran awam meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan turut serta meningkat. Sebaliknya, penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan menurun sekiranya skor kesedaran awam menurun.

Hasil penyelidikan ini sekaligus menyokong kajian terdahulu seperti Norashikin *et al.*(2012), Zaheed (2008), Brown & Kim (1993) dan Ahmad Nordin (2010) yang menyatakan bahawa terdapat hubungan antara kesedaran awam dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Justeru, ini menjelaskan bahawa sekiranya kesedaran awam meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan turut serta meningkat. Sebaliknya, penyertaan masyarakat terhadap Takaful akan menurun sekiranya kesedaran awam akan kepentingan insurans dalam kalangan masyarakat tersebut menurun.

Berdasarkan hasil keputusan tinjauan faktor kesedaran awam dalam kalangan masyarakat yang dilakukan oleh penyelidik sebelum ini menunjukkan hubungan yang lemah, maka pengendali Takaful perlu berusaha memainkan peranan penting dalam menyebarkan pengetahuan dan maklumat kepada peserta generasi akan datang yang mana masih tidak memiliki insurans sebagai perlindungan dalam kehidupan mereka ini dijadikan sebagai kumpulan sasar. Ini kerana, masih terdapat ramai di antara mereka masih tidak mempunyai insurans. Oleh demikian, ianya memberi peluang kepada ejen Takaful untuk mendekatkan diri mereka kepada kumpulan sasar ini bagi mempromosikan produk yang ditawarkan oleh Takaful.

#### 5.1.4 Perbincangan Objektif Keempat

Objektif keempat penyelidikan ini ialah mengenalpasti hubungan antara persepsi kualiti perkhidmatan dan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Dapatan kajian hasil dari analisis data menggunakan teknik Analisis Korelasi *Pearson* mendapati bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualiti perkhidmatan dengan penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Berdasarkan pekali korelasi yang ditunjukkan ( $r = -0.010$ ) didapati nilai korelasi adalah negatif. Justeru, ianya tidak menunjukkan kedua-dua pembolehubah adalah saling berhubungan antara satu sama lain. Ini menunjukkan bahawa sekiranya tahap persepsi kualiti perkhidmatan responden meningkat, maka penyertaan masyarakat terhadap Takaful tidak mempunyai pengaruh terhadap perubahan tersebut.

Merujuk kajian lepas, keputusan ini adalah tidak selari dengan dapatan yang diperolehi oleh penyelidik sebelum ini seperti Chapra & Khan (2000), Kader *et al.* (2009), Sandhu & Neetu (2011) dan Noraziah (2005) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang memuaskan akan memberi impak positif terhadap permintaan Takaful serta berperanan dalam meningkatkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful.



## 5.2 Batasan Kajian

Penyelidikan yang dijalankan ini berjaya menghasilkan keputusan dan dapatan yang memberangsangkan, namun dalam proses tersebut, penyelidik telah menghadapi pelbagai kekangan serta halangan dari segi kos, data dan maklumat, masa serta dari pihak responden itu sendiri dalam kesukaran untuk mengumpul data dan maklumat yang tepat dan sahih daripada mereka. Berikut adalah disenaraikan hasil penyelidikan yang diperolehi adalah terbatas kepada;

- 1) Respon yang diperolehi adalah terbatas dalam kalangan pelajar-pelajar pasca siswazah di UUM sahaja. Kadar jumlah responden yang mengembalikan borang soal selidik adalah rendah dari segi penglibatan pelajar dalam menjawab keseluruhan soalan dengan sempurna. Hal ini mungkin disebabkan oleh bebanan tugas daripada pensyarah serta majikan ditempat kerja. Ini menyukarkan responden untuk memberi kerjasama yang jitu dalam memberikan data yang sahih kerana kekangan masa mereka dalam menjawab soal selidik. Oleh itu, penyelidikan ini mungkin tidak menggambarkan sepenuhnya jawapan yang betul-betul menyuluh pandangan responden terhadap penyelidikan ini.
- 2) Responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah dalam kalangan pelajar tempatan sahaja dan pelajar antarabangsa adalah sama sekali tidak terlibat. Justeru, terdapat kesukaran untuk mendapatkan responden warganegara malaysia kerana kebanyakan pelajar-pelajar pasca siswazah adalah terdiri daripada pelajar antarabangsa. Jadi, keputusan penyelidikan ini hanya dapat

memfokuskan persepsi mereka terhadap faktor-faktor penyertaan masyarakat dalam Takaful di Malaysia sahaja.

- 3) Pelajar bukan bangsa Melayu adalah kurang terlibat dalam penyelidikan ini kerana majoriti pelajar di UUM adalah terdiri dalam kalangan bangsa Melayu. Namun, walaupun kebanyakan responden yang terlibat adalah berbangsa Melayu dan sinonim beragama Islam, berdasarkan pemerhatian penyelidik, kebanyakan antara mereka tidak familiar dengan perkara yang berkaitan Takaful. Justeru, responden tidak dapat memberikan jawapan yang sewajarnya dalam menjawab soal selidik.
- 4) Selain itu, penglibatan dari responden adalah tidak seimbang dari segi bidang pengajian dan bangsa.

### **5.3 Cadangan**

Terdapat beberapa cadangan yang akan dikemukakan dalam bahagian ini termasuklah kepada pihak pengendali Takaful itu sendiri, pihak kerajaan dan seterusnya kepada penyelidikan yang akan datang.

#### **5.3.1 Pihak Pengendali Takaful**

Pihak pengendali Takaful harus memainkan peranan penting dalam meningkatkan perniagaan mereka seterusnya meningkatkan lagi penyertaan masyarakat terhadap

Takaful sama ada dalam kalangan orang Islam atau agama lain. Berikut adalah dikemukakan beberapa cadangan yang perlu dilakukan oleh pengendali Takaful di Malaysia agar perniagaan Takaful berkembang dengan pesat;

- 1) Mempelbagaikan saluran pasaran supaya setiap lapisan masyarakat dapat membeli perlindungan (produk) yang ditawarkan adalah mampu milik.
- 2) Memperkenalkan produk-produk baru yang setanding dengan pesaing berdasarkan premium yang dikenakan adalah kompetitif.
- 3) Menyediakan program latihan pembangunan yang berterusan kepada kakitangan-kakitangan serta ejen- ejen yang berdaftar agar mereka memperoleh kepakaran dalam menerangkan produk yang ditawarkan oleh Takaful kepada masyarakat. Ini akan memberi impak positif kepada masyarakat untuk mudah memahami akan produk yang ditawarkan dalam maksud yang mudah diterangkan kepada mereka.
- 4) Mengadakan program kesedaran Takaful di dalam kalangan pelajar-pelajar sekolah, universiti serta masyarakat luar akan kepentingan perlindungan insurans yang berteraskan prinsip Islam dalam kehidupan mereka. Selain itu, turut mendedahkan serta memperkenalkan konsep insurans Islam yang berteraskan keadilan kepada masyarakat bukan Islam.

### **5.3.2 Peranan Pihak Kerajaan**

Pihak kerajaan memainkan pengaruh penting dalam membantu meningkatkan peranan industri Takaful Malaysia di mata masyarakat. Ini kerana, peranan kerajaan dapat membantu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap syarikat Takaful itu sendiri. Berikut adalah langkah-langkah yang patut dilakukan oleh kerajaan;

- 1) Membantu menyediakan pakar-pakar yang mempunyai kaitan dalam bidang teknikal insurans. Ini adalah bertujuan agar industri Takaful di Malaysia bergerak seiring dan maju ke hadapan berbanding negara lain sekaligus menjadi pusat atau hub rujukan dari negara lain.
- 2) Menyediakan satu landasan persaingan yang sihat dalam kalangan pengendali-pengendali Takaful di Malaysia dengan menetapkan dasar dan polisi yang seragam kepada mereka.
- 3) Mengadakan kerjasama dengan negara luar agar dapat menambahkan bilangan reTakaful bagi menanggung beban syarikat- syarikat Takaful yang lain.

### **5.3.3 Penyelidikan Akan Datang**

Antara cadangan yang akan dikemukakan dalam penyelidikan akan datang adalah seperti berikut;

- 1) Menjalankan penyelidikan menggunakan kaedah kualitatif berdasarkan pemerhatian secara menyeluruh di kaunter- kaunter syarikat Takaful serta

mengadakan soal jawab kepada responden supaya dapatan yang diperoleh adalah lebih sahih dan seiring dalam membuat kesimpulan kajian.

- 2) Membuat penyelidikan terhadap dua golongan responden yang berbeza iaitu yang berpendapatan tetap dan bekerja sendiri. Ini bertujuan bagi menentukan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi persepsi mereka terhadap penyertaan Takaful.
- 3) Mengadakan penyelidikan yang lebih meluas iaitu penglibatan dalam kalangan pelajar-pelajar pasca siswazah di semua universiti-universiti di Malaysia sama ada universiti awam mahupun swasta. Ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan persepsi pelajar-pelajar pasca siswazah di Malaysia dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penyertaan masyarakat terhadap Takaful. Pandangan mereka adalah penting kerana mereka adalah terdiri daripada golongan yang terpelajar di peringkat tertinggi pendidikan.

## **5.4 Kesimpulan**

Penyelidikan ini diharapkan dapat memberi informasi-informasi yang berguna kepada syarikat Takaful atau kepada mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam usaha untuk meningkatkan penyertaan masyarakat terhadap Takaful tidak mengira kaum dan agama. Seterusnya, diharapkan agar penyelidik akan datang dapat memperkembangkan serta menambahbaikkkan lagi penyelidikan ini supaya masyarakat di Malaysia dapat memperolehi maklumat, kefahaman serta kesedaran awam dalam diri mereka akan faedah menyertai Takaful dalam melindungi kehidupan mereka di waktu kesusahan.

## BIBLIOGRAFI

- Abdul Rahim Abdul Wahab, Mervyn K. Lewis & M. Kabir Hassan (2007). *Islamic Takaful: Business Models, Shariah Concerns, and Proposed Solutions*. Thunderbird International Business Review, Vol. 49(3) 371–396
- Abdul Rahman, Z & Redzuan, H 2009, *Takaful: the 21st century insurance innovation*, McGraw Hill, Malaysia.
- Ab Mumin Ab Ghani (1999), *Sistem Kewangan Islam di Malaysia*. Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Ajmal Bhatti (2010). *The Growing of Takaful Insurance*. Asia Regional Seminar Organized by OECD and Bank Negara Malaysia under the sponsorship of the Government of Japan, Kuala Lumpur, 23- 24 September 2010.
- Ahmad Shukri Yazid, Juliana Arifin, Mohd Rasid Hussin, & Wan Norhayate Wan Daud (2012). Determinants of Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand: A Conceptual Framework for a Malaysian Study. *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 6; March 2012
- Ahmad Nordin bin Mohd Zain (2000). *Insurans Islam (Takaful): Persepsi Kakitangan Universiti Utara Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.
- Aslina Arshad (2008). *Tahap persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap keberkesanan Program Hari Khas JPA Bersama Pelanggan anjuran Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia*. Universiti Malaya. Kuala Lumpur.
- Aziz, Z. (2003). *Building a Comprehensive Islamic Financial System: New Financial Opportunities. International conference on Islamic Insurance (Takaful): Promoting New Financial Opportunities*. London, United Kingdom.
- Azman Bin Mohd Noor & Mohamad Asmadi bin Abdullah (2011). *Takaful (Islamic Insurance) Benefit: Ownership and Distribution Issues in Malaysia*. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, Volume-5 Number-3
- Bank Negara Malaysia (2007), *Shariah Resolutions in Islamic Finance*, Central Bank of Malaysia, Kuala Lumpur.
- Berekson, L. L. (1972). Birth Order, Anxiety, Affiliation and the Purchase of Life Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 39(1), 93-108.
- Bernhiem, B. D. (1991). How Strong Are Bequest Motives? Evidence Based on Estimates of the Demand for Life Insurance and Annuities. *Journal of Political Economy*, 99(5), 899-927

- Bilal Khan & Badrul Hassan (2013). *International Takaful Report 2012-2013*. Dome Publications, a member of the Dome Group. United Kingdom
- Burhanuddin Abdullah (2004) *Takaful Keluarga: Sambutan di Kalangan Kakitangan Akademik Universiti Malaya*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.
- Campbell, R. A. (1980). The Demand for Life Insurance: An Application of the Economic of Uncertainty, *Journal of Finance*. 35:115-1172.
- Chang Sok Ling (1999) *Pembelian Insurans Nyawa: Satu Kajian Ke Atas Pemegang Polisi dan Bukan Pemegang Polisi*. Universiti Malaya, Fakulti Perniagaan & Perakaunan.
- Chapra, U. and Khan, T. (2000), “*Regulation and supervision of Islamic banks*”, Occasional Paper No. 3, Islamic Research Training Institute, Islamic Development Bank, Jeddah, pp. 55-7.
- Chen, R., Wong, K. A., & Lee, H. C. (2001). Age, Period, and Cohort Effects on Life Insurance Purchases in the U.S. *Journal of Risk and Insurance*, 68(2), 303-327.
- Chuan Yan Piaw (2012). *Asas Statistik Penyelidikan*. Malaysia: McGraw Hill Education.
- Christopher, J. C., & Kevin D. C. (2003). *Strategic Human Resource Practices, top management team social networks, and firm performance: The Role of HR practices in Creating Organizational Competitive Advantage*. *Academy Of Management Journal*, 46(6), 740-751.
- Divanna, Joseph, Shreih, Antoine (2009). *A New Financial Dawn. The Rise of Islamic Finance*. Leonardo and Francis Press Ltd, United Kingdom.
- Dusuki, Muhammad al-Sayyid al- (1967) *Al- Ta'min wa Mawqif al- Syari'ah, Kitab al-Ta'min*. Kaherah: al-Majlis al-A'la li al-Shu'un al-Islamiyyah.
- Fahimah Mohd Razif & Shamsiah Mohamad (2011). *Risiko- risiko Dalam Kewangan Semasa: Penilaian Daripada Perspektif Islam*. International Conference On Management (ICM 2011) Proceeding
- Ferber, R., & Lee, L. C. (1980). Acquisition and Accumulation of Life Insurance in Early Married Life. *Journal of Risk and Insurance*, 47(4), 713-734.
- Fischer, S. (1973). A Life Cycle Model of Life Insurance Purchases. *International Economic Review*. 14:132-152.
- Fleeson, W. (2007). *Studying personality processes: explaining change in between-persons*. Handbook of research methods in personality psychology (pp. 523-542). New York: Guilford Press.



- Fortune, P. (1973). A Theory of Optimal Life Insurance: Development and Tests. *Journal of Finance*, 28,587-600.
- Frenz, T & Soualhi, Y 2010, Takaful and reTakaful: principles and practices, Munich Re ReTakaful, Kuala Lumpur.
- Gibson J. J.(1966). *The sense Considered as Perceptual System*. Boston:Houghton Mifflin
- Gronroos, C. (1984), "A service quality model and its implications", *European Journal of Marketing*, Vol 18, No 4, pp 36-44.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, Seventh edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Hakansson, N. H. (1969). Optimal Investment and Consumption Strategies Under Risk, and Uncertain Lifetime and Insurance, *International Economic Review*. 10: 443-466
- Hakimin hafiz Husain (2004) *Sambutan di Kalangan Mahasiswa Akademi Pengajian Islam UM Terhadap Skim Takaful Am Kenderaan*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian.
- Hammond J.D., Houston D. B., & Melander E. R. (1967). Determinants of Household Life Insurance Premium Expenditure: An Empirical Investigation, *Journal of Risk and Insurance*. 34:397-408.
- Hamid, M. A., and Othman M. S. (2009). A study on the level of knowledge and understanding among Muslims towards the concepts, Arabic and Shariah terms in Islamic Insurance (Takaful). *European Journal of Social Sciences*, 10(3), 468-478.
- Hendon Redzuan, Zuriah Abdul Rahman & Sharifah Sakinah S. H. Aidid (2009). Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence From Malaysia. *International Review of Business Research Papers* Vol.5 No.5, 193-211
- Hussin Salamon & Maisaroh Mat Saad (2010). *Persepsi Ejen Takaful Terhadap Penyertaan Masyarakat Dalam Takaful Hayat*. Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Hwang, T., & Greenford, B. (2005). A Cross-Section Analysis of the Determinants of Life Insurance Consumption in Mainland China, Hong Kong, & Taiwan. *Risk Management & Insurance Review*, 8(1), 103-125
- Ismadi Ishak (2004). *Kefahaman tentang Persepsi Wakil Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. Terhadap Kualiti Perkhidmatan*. Universiti Utara Malaysia.

- Joel, H. L. (1996). *Introduction to Data analysis: The Rules of Evidence*, Macintosh HD:DA:DA XI: Vol. I (006).
- Jamil Osman. (2003). The Issue of Gharar in Life Insurance, *Journal of IKIM*, 11(2), 56–64.
- Juliana Arifin, Ahmad Shukri Yazid & Zunaidah Sulong (2013). *A conceptual Model of Literature Review for Family Takaful (Islamic Life Insurance) Demand in Malaysia*. *International Business Research*; Vol. 6, No. 3; ISSN 1913-9004
- Kewangan Berhemat: *Apa itu Insurans* (2011). Dicapai pada 27 Ogos 2013 di <http://www.fomca.org.my/kewangan/index.php/insurans/456-apa-itu-insurans>
- Khan & Ahmad Ali (2004). *Difference between Islamic and Conventional Insurance*. *Insurance Journal*.
- Krejcie, Robert, V., Morgan, & Daryle, W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement.
- Kwadjo Ansah-Adu, Charles Andoh and Joshua Abor (2012). *Evaluating the cost efficiency of insurance companies in Ghana*. *The Journal of Risk Finance* Vol. 13 No. 1, 2012 pp. 61-76
- Lewis, F. D. (1989). Dependents and the Demand for Life Insurance, *American Economic Review*, 79: 452-466
- Liaquat A. K. (2007). *Meltdown in American Markets (An Islamic Perspective)*. Kansas: Washburn University in Topeka.
- Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Hoyt, R. E. (2010). The Demand for Life Insurance Policy Loans. *Journal of Risk and Insurance*, 77(3), 651-666.
- Liebenberg, A. P., Carson, J. M., & Dumm, R. E. (2010). A Dynamic Analysis of the Demand for Life Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 1-28.
- Mark J. Browne and Kihong Kim(1993). *An International Analysis of Life Insurance Demand*. *The Journal of Risk and Insurance*, Vol. 60, No. 4 (Dec., 1993), pp. 616-634
- Mayers, D. and Smith, C. (1990) On the Corporate Demand for Insurance: evidence from the reinsurance market, *Journal of Business*, 63(1), 19 – 40.
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work: An introduction to industrial organizational psychology*. L.A: Brooks.
- Mohamad Abdul Hamid, Jamil Osman & Bany Ariffin Amin Nordin (2009). *Determinants of Corporate Demand for Islamic Insurance in Malaysia*. *Int. Journal Of Economics And Management* 3(2) pg: 278 – 296

- Mohd. Fauzi Abu dan Kamaruzaman Noordin (2005) *Perkembangan dan Prospek Industri Takaful Global, Seminar Peranan Industri Takaful Dalam Perkembangan Ekonomi di Malaysia*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.
- M. Mansoor Khan & M. Ishaq Bhatti (2008). *Islamic banking and finance: on its way to globalization*. Managerial Finance Journal Vol. 34 No. 10, 2008 pp. 708-725.
- Mher Mushtaq Hussain & Ahmad Tisman Pasha (November 2010). *Conceptual And Operational Differences Between General Takaful And Conventional Insurance*. Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.8 [23-28]
- M. Kabir Hassan & Mervyn K. Lewis (2007). *Product Development and Shariah Issues in Islamic Finance*. Thunderbird International Business Review, Vol. 49(3) 281–284 May–June 2007
- Mohd. Ma'sum Billah. (2013a). *Islamic Insurance : Its Origins*, 13(4), 386–422.
- Mohd. Ma'sum Billah (2013b). *Life Insurans? An Islamic View*, 8(4). 315- 24.
- Mohd. Ma'sum Billah (2000). *Insurable Interest: can the modern law be adopted in Takaful operation?* Arab Law Quarterly, Vol. 15, No. 2 (2000), pp.206-209
- Mohd Ma'sum Billah (1999). *Quantum of Damages in Takaful (Islamic Insurance): A Reappraisal of the Possibility of Adopting the Doctrines of Al-Diyah and Al-Daman*. Arab Law Quarterly, Vol. 14, No. 4 (1999), pp. 339-360
- Mohd. Masum Billah (1997). *A Model of Life Insurance in the Contemporary Islamic Economy*. Arab Law Quarterly, Vol. 12, No. 3 (1997), pp. 287-306
- Mohammad Muslehuddin (1988). *Insurans dan Hukum Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Fadzli Yusof (1996). *Takaful Sistem Insurans Islam*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Mohd.Isa Mohd.Deni (2009). *Perkembangan Sistem Takaful di Malaysia: keprihatinan dikalangan siswazah*. Universiti utara Malaysia.
- Mahmood Nazar Mohamed. (1992). *Pengantar Psikologi*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasadan Pustaka.
- Nor Aziah Abu Kasim (2012). *Disclosure of Shariah compliance by Malaysian Takaful companies*. Journal of Islamic Accounting and Business Research Vol. 3 No. 1, 2012 pp. 20-38
- Nik Ramlah Mahmood (1991). *Takaful: The Islamic System of Mutual Insurance: The Malaysian Experience*. Arab Law Quarterly, Vol. 6, No. 3 (1991), pp. 280-296.

- Nusaibah Mohd Parid (2010). *Insurable Interest in Takaful Practices: An Analysis*. International Shari'ah Research Academy for Islamic Finance (ISRA).
- Norashikin Ismail, Akmal Aini Othman, Syaidatul Zarina Mat Din, Mohd Khairul Ariff bin Noh, Nur Liyana Mohamed Yousop, Norsaliza Abu Bakar & Roslina Hj. Mohamad Shafi (2012). *An Investigation of the Awareness Level of Takaful Products among the Micro Enterprises in Malaysia*. International conference on excellence in business. Sharjah, United Arab Emirates
- Norashikin Ismail, Syed Othman Alhabshi, & Obiyathulla Bacha (2011). *Organizational Form And Efficiency: The Coexistence Of Family Takaful And Life Insurance In Malaysia*. Journal of Global Business and Economics July 2011. Volume 3. Number 1.
- Noraziah Anina Mohd Rashid (2005). Sistem Takaful Nasional di Malaysia: Suatu Kajian dari Sudut Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan. Universiti Utara Malaysia.
- Ortony, A., Norman, D.A., & Revelle, W. (2005). *Effective functioning: a three level model of affect, motivation, cognition, and behavior*. (pp. 173–202). New York: Oxford Univeristy Press.
- Parasuraman A. (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective, Managing Service Quality Journal, Vol. 12. No 1, pp. 6-9
- Qureshi, A.A. (2011). *Analyzing the sharia'h compliant issues currently faced by Islamic Insurance*, 279–295.
- Redzuan, Hendon, Yaakop & Rubayah (2004). *Factors affecting the Life Insurance Demand in Malaysia*. Proceedings The Malaysia Finance Association, 6<sup>th</sup> Annual Symposium, Langkawi.
- Redzuan, H., Rahman, Z.A., & Aidid, S.S.S.H. (2009). Economic Determinants of Family Takaful Consumption: Evidence from Malaysia. International Review of Business Research Papers, 5(5), 193-211.
- Roscoe, J. R. (1975). *Fundamental research statistic for the behavioral science*. (2nd ed). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Robbins, S. P. (1996). Organizational Behaviour- Concepts, Controversies, Application 7th edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Rupinder S. (16 oktober 2013). Takaful Malaysia Eyes Double- Digit Growth. The Sun Daily. SunBiz, 17-18.
- Saiful Azhar Rosli (2005). *Critical Issues on Islamic Banking and Financial Markets*. Kuala Lumpur: Dinamas Publishing.

- Salman Alajmi and Charles Dennis & Yasser Altayab (2011). *The effect of national culture on service provision within Takaful industry: A comparative study in Kuwait and Egypt*. Journal of Islamic Marketing Vol. 2 No. 3, 2011 pp. 225-245
- Samir Mankabady (1989). *Insurance and Islamic Law: The Islamic Insurance Company*. Arab Law Quarterly, Vol. 4, No. 3 (Aug., 1989), pp. 199-205.
- Salfarina Omar (2010). *Persepsi Pelanggan terhadap Takaful Keluarga dan Insurans Hayat: Kajian di Prudential BSN Takaful Keluarga dan Prudential Insurans Hayat*. Universiti Utara Malaysia.
- Sandu H.S. & Neetu Bala (2011). *Customers' Perception towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India : A Factor Analytic Approach*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2 No 18, 219-231.
- Savvides, S. (2006). Inquiry into the Macroeconomic and Household Motives to Demand Life Insurance: Review and Empirical Evidence from Cyprus. *Journal of Business and Society*, 19, 37-79.
- Sekaran U., & Bougie R. (2012). *Research methods for business: a skill building approach*. 5<sup>th</sup> ed, Wiley.
- Sheila Nu Nu Htay & Hanna Rabittah Zaharin (2011). *Critical Analysis on The Choice of Takaful (Islamic Insurance) Operating Models in Malaysia*. IIUM Institute of Islamic Banking and Finance: Kuala Lumpur.
- Showers, V. E., & Shotick, J. A. (1994). The Effects of Household Characteristics on Demand for Insurance: A Tobit Analysis. *Journal of Risk and Insurance*, 61(3), 492-502.
- Siti Zahirah Halim (2008). *Persepsi Pelajar Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perlakuan Buli Di Sekolah Menengah Kebangsaan Kulai Besar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Smith, C., Winterman, V., and Abell, A. (1998). *The Impact of Information on Corporate Decision Making in The Insurance Sector*. Library Management, 19(3), 154-173.
- Swartz & Coetzer P. (2010). *Takaful- An Islamic Insurance Instrument*. Journal of development and Agricultural Economics Vol.2 (10) 333-339
- Syukriah Zakaria (2004) *Pemahaman dan Sambutan Masyarakat Terhadap Skim Takaful : Kajian di Bagan Serai, Perak*. Universiti Malaya, Akademi Pengajian Islam.
- Truett, D. B. & Truett L. J. (1990). The Demand for Life Insurance in Mexico and the United States: A Comparative Study. *Journal of Risk and Insurance*, 57: 321-325.

- Veloo A. (2012). *Kaedah Analisis & Interpretasi Data*. UUM Press: Universiti Utara Malaysia, Kedah
- Waheed Akhter & Tajammal Hussain (2012). *Takaful standards and customer perceptions affecting Takaful practices in Pakistan: a survey*. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management Vol. 5 No. 3, 2012 pp. 229-240
- Yusof, T.O., Gbadamosi, A., & Hamadu, D. (2009). Attitudes of Nigerians towards Insurance Services: An Empirical Study. *African Journal of Accounting, Economics, Finance, and Banking Research*, 4(4), 34-46.
- Yon Bahiah Wan Haris (2004). *Takaful- An Option to Conventional Insurance: A Malaysian Model*. Faculty of Business Management, Universiti Teknologi Mara: Selangor.
- Zaheed, E. (2008). Helping the Poor in Sri Lanka. *Middle East Insurance Review*, 58.
- Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.
- Zaid (2007). *Persepsi Pelajar Tahun Akhir Fakulti Pendidikan UTM terhadap Produk Takaful Keluarga yang ditawarkan oleh Takaful Nasional Sdn. Bhd.* Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zarina Mohd. Nor (2006). *Pemahaman di Kalangan Mahasiswa APIUM Terhadap Perbandingan Insurans Konvensional dan Takaful*. Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.
- Zuriah Abdul Rahman & Norzaidi Mohd Daud (2010). *Adverse selection and its consequences on medical and health insurance and Takaful in Malaysia*. Humanomics Vol. 26 No. 4, 2010 pp. 264-283
- Zuriah Abdul Rahman (2009). *Takaful: Potential Demand and Growth*. Islamic Econ., Vol. 22 No. 1, pp: 53-70
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (6<sup>th</sup> ed.). Canada: South-Western CENGA Learning

## Laman Web:

- Abdul Muhaimin Mahmood (2009). *Menyertai Polisi Insurans Konvensional: Halal Atau Haram?*. Dicapai pada 2 Julai 2013 di laman <http://www.Islam.gov.my/muamalat/artikel/menyertai-polisi-insurans-konvensional-halal-atau-haram>
- Akta Takaful 1984. Dicapai pada 10 Julai 2013 di laman web [http://www.Islam.gov.my/muamalat/sites/default/files/kertas\\_ilmiah/2012/02/akta\\_Takaful\\_1984.pdf](http://www.Islam.gov.my/muamalat/sites/default/files/kertas_ilmiah/2012/02/akta_Takaful_1984.pdf)
- BERNAMA (2012). *Penduduk Malaysia kini 28.3 juta*. Dicapai pada 21 Ogos 2013 di [http://www.bharian.com.my/bharian/articles/PendudukMalaysiakini28\\_3juta/Article/artikel](http://www.bharian.com.my/bharian/articles/PendudukMalaysiakini28_3juta/Article/artikel)
- BERNAMA (2013). *Malays' Insurance Awareness Very Low, Say Takaful Ikhlas Awardees*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di [http://www.mifc.com/index.php?ch=ch\\_contents\\_banking\\_Takaful2&pg=pg\\_Takaful\\_Takaful&ac=307](http://www.mifc.com/index.php?ch=ch_contents_banking_Takaful2&pg=pg_Takaful_Takaful&ac=307)
- Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Kefahaman [Online, 11 Mac 2013] daripada <http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=kefahaman>
- Dewan Bahasa Dan Pustaka. (2013). Persepsi [Online, 11 Mac 2013] daripada <http://prpm.dbp.gov.my/Search.aspx?k+=persepsi>
- Ernst & Young Malaysia (2012). The World Takaful Conference: Asia Leaders Summit-A New Initiative for the Takaful Industry in Asia. Dicapai pada 20 Jun 2013 di [http://www.megaevents.net/Takaful/asia-leaders\\_summit/](http://www.megaevents.net/Takaful/asia-leaders_summit/)
- Fairus Kassim (11 Jun 2013). *Pasaran Takaful keluarga RM7.2 bilion*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman web [Http://M.Utusan.Com.My/Ekonomi/20120612/Ek\\_01/Pasaran-Takaful-Keluarga-RM7.2b](http://M.Utusan.Com.My/Ekonomi/20120612/Ek_01/Pasaran-Takaful-Keluarga-RM7.2b)
- Ismail Andi Basoh (2010). Definisi Demografi. Dicapai pada 20 Julai 2013 di laman <http://www.scribd.com/doc/127183016/Teori-Demografi>
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2009). Hukum Mempromosikan Produk Insurans Konvensional Menurut Perspektif Syariah. Dicapai pada 16 Julai 2013 di laman <http://www.e-fatwa.gov.my/fatwa-kebangsaan/hukum-mempromosikan-produk-insurans-konvensional-menurut-perspektif-syariah>
- Kenali Insurans Haram (27 November 2010). Dicapai pada 20 Julai 2013 di laman web [http://www.hmetro.com.my/myMetro/articles/Kenaliinsuransharam/Article/index\\_html](http://www.hmetro.com.my/myMetro/articles/Kenaliinsuransharam/Article/index_html)

- Mohamad Saifudin bin Gahnehman(2012). *Status Mcis Zurich Insurance Berhad Sebagai Sebuah Syarikat Penanggung Insurans Yang Mempunyai Majlis Penasihat Syariah: Satu Tinjauan*. Dicapai pada 3 Julai 2013 di <http://attazkirah.wordpress.com/2009/02/12/mcis-zurich-insurance-halal-atau-haram/>
- Statistik Jumlah Penduduk Malaysia Mengikut Agama. Dicapai pada 12 Jun 2013 di laman <http://www.statistics.gov.my>: 2011
- Shveta Pathak (14 Januari 2010). *Takaful market to grow faster than conventional insurance*. Dicapai pada 20 Jun 2013 di <http://www.emirates247.com/eb247/banking-finance/insurance/Takaful-market-to-grow-faster-than-conventional-insurance-2010-01-14-1.6575>
- Sadiq Sharubutu (27 September 2013). *Takaful: The Ethical Insurance*. Dicapai pada 30 September 2013 di laman <http://dailytrust.info/index.php/business/6386-Takaful-the-ethical-insurance-iv>
- Utusan Melayu (7 Ogos 2012). Rakyat Malaysia Kurang Faham. Dicapai pada 13 April 2013 di [http://www.utusan.com.my/utusan/Korporat/20120808/ko\\_01/Rakyat-Malaysia-kurang-faham#ixzz2gkpZPNZN](http://www.utusan.com.my/utusan/Korporat/20120808/ko_01/Rakyat-Malaysia-kurang-faham#ixzz2gkpZPNZN)
- Wan Jemizan Wan Deraman (2 September 2009). *Wakalah dalam Takaful*. Dicapai pada 14 April 2013 di laman web [http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0902&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Bicara\\_Agama&pg=ba\\_02.htm#ixzz2netbFQ7J](http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0902&pub=Utusan_Malaysia&sec=Bicara_Agama&pg=ba_02.htm#ixzz2netbFQ7J)
- Wikipedia Indonesia (2013). *Demografi*. Dicapai pada 15 Julai 2013 di laman <http://id.wikipedia.org/wiki/Demografi>
- Zaharuddin.net (7 Mac 2007) *Perbezaan Insurans Konvensional dan Takaful*. Capaian pada 25 April 2013 dari <http://www.zaharuddin.net/content/view/307/101/>